

Vanderlei Buss

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
O CASO DO CORPO TÉCNICO E AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**

Dissertação apresentada ao
Programa de Pós-Graduação em
Engenharia de Produção da
Universidade Federal de Santa Catarina,
como requisito parcial para obtenção
do grau de Mestre em
Engenharia de Produção

Orientador: Prof. Nério Amboni, Dr.

Florianópolis

2002

Vanderlei Buss

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
O CASO DO CORPO TÉCNICO E AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**

Esta dissertação foi julgada e aprovada para a obtenção do grau de
Mestre em Engenharia de Produção no **Programa de Pós-Graduação em
Engenharia de Produção** da Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis, 24 de junho de 2002.

Prof. Ricardo Miranda Barcia, Ph.D.
Coordenador do Programa

BANCA EXAMINADORA

Prof. Nério Amboni, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina
Orientador

Prof. Francisco Antônio P. Fialho, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Gaycon Michels, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais Laurentino e Maria, pelos valores éticos e morais
que me foram ensinados desde os primeiros anos de vida.

Aos meus irmãos, Valdir e Aurélia, pelo amor e espírito de união.

À Jack, que com sensibilidade e dedicação esteve sempre ao meu lado,
apoando-me nos momentos mais difíceis.

Ao Professor Dr. Nério Amboni, pela orientação, competência
e dedicação na realização desta dissertação.

Aos Professores Dr. Francisco Antônio Pereira Fialho e Dr. Glaycon Michels
por aceitarem fazer parte da banca de defesa da presente dissertação.

Ao Professor Dr. Neri dos Santos, pela confiança
e compreensão na realização deste curso de mestrado.

Aos Professores Ailton Nazareno Soares, Paulo C.L. Esteves,
Júlio César Heerdt e Bernadete Heerdt Maccari, pela amizade,
apoio e incentivo que foram fundamentais para a realização deste trabalho.

À Jane, que sempre foi solidária e me recebeu com carinho
nos momentos em que eu precisava de uma luz e dos seus conselhos.

Aos meus colegas Luciano e Ettore, que me compreenderam
e foram solidários com as dificuldades encontradas.

À Universidade do Sul de Santa Catarina – Unisul.

Ao curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da UFSC,
na pessoa de seu coordenador, e a todos os seus professores e funcionários.

RESUMO

BUSS, Vanderlei. **Qualidade de vida no trabalho**: o caso do corpo técnico e auxiliar administrativo de uma instituição de ensino superior. 2002. 106f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

A presente pesquisa tem como objetivo geral verificar, segundo a percepção do corpo técnico e auxiliar administrativo da Unisul, as dimensões identificadas que mais caracterizam a qualidade de vida no trabalho. Estudos relacionados à qualidade de vida no trabalho são de fundamental importância às organizações que visam investigar e compreender o trabalho na vida das pessoas, no sentido de promover a construção de relações de trabalho mais humanizadas, que resultem em maior satisfação e produtividade dos trabalhadores. A abordagem é qualitativa, sendo a pesquisa do tipo exploratória, descritiva e avaliativa, combinando aspectos da dimensão objetiva e subjetiva. A perspectiva do estudo é sincrônica, pois não leva em consideração o transcorrer do tempo, mas, sim, a verificação da qualidade de vida no trabalho em um determinado momento no tempo. O modo de investigação é o estudo de caso, e está fundado na análise intensiva de uma única organização. A população da pesquisa é formada pelo corpo técnico e auxiliar administrativo da Unisul. As técnicas de coleta de dados utilizadas são a entrevista estruturada, a análise documental e a observação participante. Os resultados da pesquisa mostram, em primeiro lugar, a dimensão da qualidade de vida no trabalho identificada na Unisul, denominada reconhecimento profissional, pois as pessoas sentem a necessidade de serem valorizadas e reconhecidas pelo seu trabalho realizado; em segundo lugar, os pesquisados elegeram o trabalho em equipe, formando times de trabalho que geram pluralidade de idéias e cumplicidade, facilitando o alcance dos objetivos da equipe de trabalho e da organização; em terceiro lugar, os pesquisados apontaram o respeito como sendo importante para a qualidade de vida no trabalho, melhorando o relacionamento entre as pessoas. Ainda, conforme os relatos dos participantes da pesquisa, o indivíduo motivado relaciona-se melhor com os colegas de trabalho e desempenha melhor suas atividades com qualidade e maior produtividade. As pessoas precisam, também, executar as atividades com responsabilidade, já que geralmente as atividades são vinculadas, ou seja, uma atividade depende da outra. O profissional competente também precisa ser recompensado de acordo com seu desempenho. O salário injusto gera insatisfação e reflete na qualidade dos serviços prestados. Faz-se relevante identificar a configuração da qualidade de vida no trabalho no contexto da organização, pois a formação de uma mentalidade global para a Qualidade de Vida no Trabalho interfere, necessariamente, na cultura organizacional.

Palavras-chave: qualidade de vida, trabalho, satisfação.

ABSTRACT

BUSS, Vanderlei. **Life quality at work**: the case study of the clerk and technician staff of a high level education institution. Florianópolis 2002. 106 pages. Dissertation (Production Engineering Master's Degree) – Post – Graduation on Production Engineering, UFSC, 2002.

The present research has the main goal to verify, according to the technician and clerk staff of Unisul perception the most remarkable dimensions identified as: life quality at work. Studies related to life quality at work are of great importance to organizations in order to investigate and understand the work on people's lives to promote better relationships at work and more humane as well, having in mind more satisfaction and productivity of the work people. The approach is qualitative, being the research exploratory, descriptive and of an intensive evaluation combining objective and subjective dimensions. The perspective of the study is synchronized because it doesn't take it into consideration the time, but the verifying on the life quality at work in a specific moment of the time. The investigation procedure is the study case, and it's based on an intensive analysis of a single organization. The people studied on this research is formed by technician and clerk staff of Unisul. The techniques used in order to get the data are: the structural interview, the documentary analysis and in the observation of the participant. The research results show first of all, the dimension of life quality at work identified at Unisul, professional acknowledge, because people are eager to see their work promoted and recognized, second the researchers believe that team work, can originate a rich plurality of ideas and complicity, making it easier to reach the goals of the team work and the organization as well, third the item respect being important for the life quality at work, improving the relationship among people. Yet according to the research data the individual who is motivated can get along with his/her workmates and do his/her activities with a better quality and productivity. People need also to do their activities with responsibility since they are linked, in other words one depends on the other. The competent professional also needs to be rewarded according to his/her performances. An unfair wage can create dissatisfaction and it's clearly seen on the quality of services which are done. It's really important to identify the configuration of the life quality at work, on the institution context, because of the building up of a global mentality for Life Quality at Work interferes necessarily on the organization culture.

Key words: life quality, work and satisfaction.

SUMÁRIO

Lista de quadros.....	ix
Lista de tabelas.....	x
Lista de figuras.....	xi
 1 INTRODUÇÃO	01
1.1 Exposição do tema e do problema.....	01
1.2 Estrutura do estudo.....	04
1.3 Objetivos e relevância do estudo.....	06
1.3.1 Objetivo geral.....	06
1.3.2 Objetivos específicos.....	06
1.3.3 Relevância do estudo.....	07
 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO EMPÍRICA	08
2.1 Origem e evolução da qualidade de vida no trabalho.....	08
2.2 Os conceitos da qualidade de vida no trabalho.....	11
2.3 Modelos para a investigação da qualidade de vida no trabalho	14
2.3.1 O modelo de Werther e Davis (1983).....	14
2.3.2 Westley (1979) e as quatro dimensões da qualidade de vida no trabalho ..	17
2.3.3 Huse e Cummings: qualidade de vida no trabalho e produtividade.....	20
2.3.4 O modelo de Walton (1973).....	22
 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	27
3.1 A natureza da pesquisa.....	27
3.2 Caracterização da pesquisa: tipo, perspectiva de análise e modo de investigação.....	28
3.3 População e tamanho da amostra.....	30
3.4 Técnicas de coleta e tratamento dos dados.....	32
3.5 Limitações do estudo.....	33
3.5.1 Quanto à delimitação do problema e à generalização dos resultados	34
3.5.2 Quanto às técnicas de coleta e de tratamento dos dados	34

4 DESCRIÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS COLETADOS	35
4.1 Caracterização da instituição pesquisada.....	35
4.1.1 Histórico da Universidade do Sul de Santa Catarina –Unisul	35
4.1.2 Ensino em todos os níveis.....	36
4.1.3 Estrutura organizacional da Unisul.....	37
4.2 Descrição, análise e interpretação dos dados coletados acerca da qualidade de vida no trabalho	40
4.2.1 Caracterização dos pesquisados.....	40
4.2.1.1 Função.....	41
4.2.1.2 Tipo de atividade.....	42
4.2.1.3 Idade.....	42
4.2.1.4 Nível de escolaridade.....	43
4.2.1.5 Tempo de serviço.....	44
4.3 Descrição e análise das percepções dos pesquisados em relação às dimensões que caracterizam a qualidade de vida no trabalho	44
4.3.1 Resultado consolidado da pesquisa.....	46
4.3.2 Categoria: função.....	49
4.3.3 Categoria: tipo de atividade.....	55
4.3.4 Categoria: idade.....	59
4.3.5 Categoria: nível de escolaridade.....	64
4.3.6 Categoria: tempo de serviço.....	68
4.4 Confronto dos resultados obtidos para as dimensões de qualidade de vida no trabalho em relação aos fundamentos teóricos discutidos pelos Estudiosos da área	73
4.4.1 Reconhecimento profissional.....	73
4.4.2 Trabalho em equipe.....	75
4.4.3 Respeito.....	77
4.4.4 Motivação.....	78
4.4.5 Responsabilidade.....	80
4.4.6 Salário.....	82
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	84
5.1 Conclusões.....	84
5.2 Recomendações.....	87

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 88

ANEXOS 91

Anexo A..... 92

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Modelo de Werther e Davis (elementos de qualidade de vida no trabalho)	15
Quadro 2 - Distribuição da população e da amostra pesquisada	32

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Caracterização da amostra pesquisada	40
Tabela 2 - Freqüência absoluta e relativa consolidada das dimensões de qualidade de vida no trabalho	47
Tabela 3 - Freqüência absoluta e relativa das dimensões de qualidade de vida no trabalho, segundo a função	50
Tabela 4 - Freqüência absoluta e relativa das dimensões de qualidade de vida no trabalho, segundo o tipo de atividade	55
Tabela 5 - Freqüência absoluta e relativa das dimensões de qualidade de vida no trabalho, segundo a idade	60
Tabela 6 - Freqüência absoluta e relativa das dimensões de qualidade de vida no trabalho, segundo o nível de escolaridade	65
Tabela 7 - Freqüência absoluta e relativa das dimensões de qualidade de vida no trabalho, segundo o tempo de serviço	69

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Caracterização da amostra pesquisada segundo a função	41
Gráfico 2 - O corpo técnico e auxiliar administrativo segundo o tipo de atividade.....	42
Gráfico 3 - Idade do corpo técnico e auxiliar administrativo	42
Gráfico 4 - Nível de escolaridade do corpo técnico e auxiliar administrativo	43
Gráfico 5 - Tempo de serviço do corpo técnico e auxiliar administrativo	44

1 INTRODUÇÃO

Este capítulo aborda a exposição do tema e do problema da pesquisa, a estrutura do estudo, o objetivo geral e os objetivos específicos, finalizando com a relevância do estudo para o segmento pesquisado, bem como para o Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina.

1.1 Exposição do tema e do problema

O trabalho ocupa um espaço de grande importância na vida das pessoas. A maior parte dos indivíduos exerce uma atividade laboral, e grande parte de suas vidas é passada dentro das organizações. Um indicador de que o trabalho possui importante valor na sociedade e na vida das pessoas é o fato de que ao serem apresentadas, geralmente se perguntam o que fazem ou onde trabalham (RODRIGUES, 1994).

Nesse sentido, a relação do homem com o trabalho é de fundamental importância. É por meio dele que o homem consegue o seu sustento e o suprimento de necessidades mais elevadas, como realização, crescimento, desenvolvimento de habilidades e utilização mais ampla de suas potencialidades.

No entanto, a relação do homem com o trabalho é bastante contraditória e complexa. Caracteriza-se como um paradoxo, ou seja, o trabalho apresenta-se, freqüentemente, como enobrecedor e capaz de elevar o *status*, propiciando ao trabalhador uma identidade, um sentido à sua vida, impulsionando o seu crescimento. Em contrapartida, o trabalho é, muitas vezes, percebido como

indesejado, como se configura na sociedade atual, mostrando-se como fragmentado e sem sentido, burocratizado e rotineiro, cheio de exigências ou incompatível com a vida social e familiar (RODRIGUES, 1994).

Com o advento da industrialização, o trabalhador tornou-se um mero recurso nas organizações, tendo a sua condição humana ignorada, passando a ser controlado e avaliado apenas por seu rendimento produtivo, tornando a relação trabalhador e empresa meramente utilitária, gerando grande insatisfação nos trabalhadores.

Tal concepção de trabalho fundamentou-se nos princípios práticos da chamada administração científica, calcada na especialização das tarefas, racionalização e aumento da produtividade.

De acordo com Davis e Newstrom (1996), em consequência do sistema industrial os trabalhadores perderam o sentido do trabalho, diminuindo a liberdade de pensar e ser criativos, além de terem seu potencial diminuído.

Diante de tal quadro, os problemas enfrentados pelas organizações, com seus empregados, assim como o aumento da competitividade, fizeram surgir alguns estudos relacionados com a satisfação e o bem-estar do trabalhador na organização. Dentre esses estudos a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), que surgiu na década de 50 e vem se desenvolvendo até os dias de hoje.

A abordagem da qualidade de vida no trabalho surgiu, justamente, para confrontar com os efeitos negativos do taylorismo, que envolve a preocupação com a satisfação das necessidades das pessoas e a humanização das relações de trabalho (VALENTI e SILVA, 1995).

Qualidade de vida no trabalho, segundo Walton (1973), é a preocupação com certos valores humanísticos e ambientais, lançados em segundo plano pela sociedade industrial em favor do avanço tecnológico, da produtividade industrial e do

crescimento econômico. Mesmo recebendo diferentes interpretações e conceitos variados ao longo dos anos, a essência da qualidade de vida no trabalho continua sendo a mesma, ou seja, facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas nas organizações.

As organizações defrontam-se, a cada dia, com um mercado global em crescente produtividade e competitividade. Tal questão faz as empresas refletirem em mudanças de gestão empresarial, em novas formas de organizar o trabalho, com a implantação de novas tecnologias e, conseqüentemente, maior comprometimento e participação dos trabalhadores na obtenção das metas da organização (FERNANDES, 1996).

Com as constantes mudanças nas organizações, o trabalho tem acompanhado esse processo de evolução. Antes, os trabalhadores eram considerados, em sua maioria, como mão-de-obra, simplesmente para designar o que tinham de mais valioso. Atualmente, seu conhecimento torna-se fundamental para a organização. Na sociedade do conhecimento, o homem, com sua capacidade intelectual de resolver problemas, de pensar e de transformar seu conhecimento em algo que diferencie a organização, torna-se fundamental para sua sobrevivência.

Para tanto, é necessário que o trabalhador esteja preparado na organização do trabalho. Para Rodrigues (1997), não há organização com qualidade sem antes haver qualidade com os trabalhadores. O desempenho destes é a unidade básica para que haja desempenho, qualidade e produtividade na organização. Dessa forma, a organização precisa trabalhar as necessidades do indivíduo para que possa atingir as necessidades da organização.

Sabe-se que a qualidade de vida no trabalho constitui-se uma preocupação crescente em nosso mundo atual. A abordagem da qualidade de vida no trabalho

tem se refletido numa alternativa, de alguns pesquisadores, de resolver ou diminuir os problemas que prejudicam o desempenho do trabalhador, que envolve a preocupação com a satisfação das necessidades dos indivíduos e a humanização das relações de trabalho e, conseqüentemente, o crescimento e a prosperidade da própria organização, que faz parte de sistema social maior.

Nesse sentido, estabelece-se neste estudo o seguinte problema de pesquisa:

“Quais dimensões identificadas na Unisul caracterizam a qualidade de vida no trabalho do corpo técnico e auxiliar administrativo, no primeiro semestre de 2002?”

1.2 Estrutura do estudo

No **primeiro capítulo** do presente estudo, além da exposição do tema/problema e da sua estrutura, encontram-se também os objetivos da pesquisa. Na sequência, apresenta-se a relevância do estudo para o segmento pesquisado, bem como para o Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC.

No **segundo capítulo**, descrevem-se os fundamentos teóricos sobre qualidade de vida no trabalho, sua importância e os principais conceitos apresentados pelos estudiosos da área.

O **terceiro capítulo** mostra os procedimentos metodológicos da pesquisa. Inicialmente, demonstra-se a importância da pesquisa qualitativa para o desenvolvimento de estudos sobre qualidade de vida no trabalho. A compreensão dessa dinâmica passa a exigir não mais a quantificação dos fenômenos sociais,

mas, sim, a utilização de categorias de análise que contribuam para o entendimento do assunto em pauta. Em segundo lugar, a caracterização do estudo como sendo exploratório, descritivo e avaliativo. Em terceiro lugar, descrevem-se a perspectiva e o modo de investigação do estudo em questão. A perspectiva do estudo é sincrônica, pois não leva em consideração o transcorrer do tempo, mas, sim, a verificação da qualidade de vida no trabalho num determinado momento do tempo. O estudo de caso é o modo de investigação. Em quarto lugar, mostra-se a população da pesquisa e a definição do tamanho da amostra, formada pelo corpo técnico e auxiliar administrativo da Unisul. Em quinto lugar, demonstram-se as técnicas de coleta e de tratamento de dados utilizadas, a saber, a entrevista estruturada, a análise documental e a observação participante. Os dados são examinados de modo qualitativo.

No **quarto capítulo**, primeiramente, apresenta-se uma breve caracterização da instituição pesquisada, para familiarizar o leitor a respeito da organização que se está investigando. Em segundo lugar, apresenta-se a caracterização dos pesquisados e as principais dimensões identificadas na Unisul, relativas à qualidade de vida no trabalho, segundo a percepção do corpo técnico e auxiliar administrativo, considerada neste estudo. Para finalizar este capítulo, procura-se confrontar os argumentos teóricos e práticos discutidos pelos autores da área, em relação ao que foi observado na prática da instituição.

No **quinto capítulo**, apresentam-se as conclusões do referido estudo segundo o objetivo geral que se pretendia alcançar, assim como as recomendações.

No **sexto capítulo**, por fim, apresentam-se as referências bibliográficas a respeito do estudo em pauta, assim como os anexos.

1.3 Objetivos e relevância do estudo

1.3.1 Objetivo geral

O objetivo geral da presente pesquisa é verificar, segundo a percepção do corpo técnico e auxiliar administrativo da Unisul, as dimensões identificadas que mais caracterizam a qualidade de vida no trabalho.

1.3.2 Objetivos específicos

Como objetivos específicos a pesquisa pretende:

- Levantar, junto à literatura especializada, os fundamentos básicos acerca da qualidade de vida no trabalho discutidos pelos estudiosos da área;
- Identificar, segundo a percepção do corpo técnico e auxiliar administrativo da Unisul, as dimensões que mais caracterizam a qualidade de vida no trabalho, assim como a justificativa das escolhas das referidas dimensões;
- Verificar as similaridades e as diferenças das dimensões identificadas na Unisul que caracterizam a qualidade de vida no trabalho, em relação às categorias de análise dos pesquisados.

1.4 Relevância do estudo

Estudos relacionados à qualidade de vida no trabalho têm sido alvo de muito interesse por parte de organizações de diversos ramos. Considera-se de fundamental importância o estudo da abordagem da qualidade de vida no trabalho para qualquer organização que tenha como objetivos promover a maior participação nos processos decisórios, a ênfase no enriquecimento das tarefas, nos sistemas de compensação, no bom relacionamento interpessoal, dentre outros aspectos, ou seja, promover a construção de relações de trabalho mais humanizadas, que reflitam em maior satisfação e produtividade dos trabalhadores.

Em virtude disso, pretende-se compartilhar os resultados desta pesquisa com a diretoria de desenvolvimento humano e profissional da instituição em estudo, oferecendo subsídios a esses profissionais, a fim de que possam contribuir para a viabilização de melhoria da qualidade de vida no trabalho dos pesquisados.

Acredita-se, também, que o estudo é relevante no sentido de colaborar com o desenvolvimento científico na construção e no aprimoramento de novos conhecimentos que venham a ser realizados, em universidades, acerca da qualidade de vida no trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO EMPÍRICA

Verifica-se no presente capítulo, primeiramente, a origem e a evolução da qualidade de vida no trabalho. Na seqüência, apresentam-se os fundamentos teóricos e práticos discutidos pelos estudiosos da área, considerados neste estudo, acerca da qualidade de vida no trabalho. A revisão foi feita mediante pesquisa bibliográfica.

2.1 Origem e evolução da qualidade de vida no trabalho

A qualidade de vida no trabalho apresenta-se como uma preocupação do homem, desde o início de sua existência, com o objetivo de facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador, na execução de suas tarefas. Como exemplo, pode-se citar os ensinamentos de Euclides de Alexandria, 300 anos a.C. , que, por meio dos princípios de geometria, facilitou o método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, ou a “Lei das Alavancas”, de Arquimedes, 287 a.C., que vieram contribuir para um menor esforço físico de muitos trabalhadores (RODRIGUES, 1994).

Historicamente, as primeiras pesquisas sobre o tema aparecem quando Eric Trist e colaboradores desenvolveram, em 1950, no Tavistock Institute, em Londres, estudos numa abordagem sócio-técnica em relação à organização do trabalho, em que procuravam agrupar a relação indivíduo-trabalho-organização com base na análise e reestruturação da tarefa, tendo como objetivo tornar a vida dos trabalhadores menos penosa. A partir desses estudos surgiu a denominação

Qualidade de Vida no Trabalho (FERNANDES, 1996). Segundo Huse e Cummings (1985), ainda nesse período foram realizados estudos numa “linha de montagem” nos Estados Unidos, com a intenção de tornar o trabalho agradável.

Nos Estados Unidos, na década de 60, os movimentos com a qualidade de vida no trabalho tomaram impulso com a criação da National Commission on Productivity, que visava analisar as causas da baixa produtividade nas indústrias. Na sequência, o Congresso Americano criou o National Center for Productivity and Quality of Working Life, para realizar estudos sobre a produtividade e a qualidade de vida do trabalhador (HUSE e CUMMINGS, 1985). De acordo com Fernandes (1996), tais movimentos englobavam desde leis de proteção aos trabalhadores até a satisfação das necessidades das pessoas, baseando-se na idéia de humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa.

De acordo com Nadler e Lawer (1983), Rodrigues (1994), Fernandes (1996) e Búrigo (1997), os estudos sobre qualidade de vida no trabalho passaram por um período de estagnação nos anos 70, devido, principalmente, à crise energética e à alta da inflação, que acometeram os países do Ocidente e, em especial, os Estados Unidos. Tais fatos fizeram com que as organizações desviassem as atenções relacionadas ao trabalhador, preocupando-se mais com questões como as técnicas de gestão e a própria sobrevivência.

Em 1979, a abordagem sobre qualidade de vida no trabalho entra em uma nova fase, induzida pelo estilo e técnicas de administrar utilizadas pelo Japão, como, por exemplo, o Ciclo de Controle de Qualidade, que se disseminou nas organizações do Ocidente, em especial nas norte-americanas (HUSE e CUMMINGS, 1985). Nadler e Lawler (1983) também identificam esse momento quando dizem que “começamos a reconhecer que talvez outros países estivessem fazendo algum tipo de

gerenciamento diferente, que pudesse ter relação com sua eficácia”. A partir de então, a preocupação com a qualidade de vida no trabalho passa a ser vista como um conceito global, como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade (MORAES, 1992).

Os anos 80 foram marcados fortemente pela idéia de uma maior participação dos trabalhadores nos processos decisórios das empresas. Isso levou os trabalhadores a questionarem seus direitos trabalhistas, acarretando, dessa forma, o repensar das organizações na forma de conduta para com seus empregados (NADLER e LAWLER, 1983).

Nos anos 90, a qualidade de vida no trabalho torna-se foco de programas que relatam valores ambientais e humanísticos, negligenciados pelo avanço tecnológico (WALTON, 1973). Salienta-se a preocupação para aqueles que procuram a qualidade de vida no trabalho no sentido de que ela não seja tratada como um modismo administrativo, mas absorvida como um processo necessário e conceitualmente considerado pelos gerentes e trabalhadores das empresas (NADLER e LAWLER, 1983; FERNANDES, 1996).

Atualmente a qualidade de vida no trabalho está difundida e possui acentuado desenvolvimento em muitos países da Europa, além dos Estados Unidos, Canadá e México, visando atender as necessidades psicossociais dos trabalhadores, de modo a elevar seus níveis de satisfação no trabalho (RODRIGUES, 1994; FERNANDES, 1996).

No Brasil, o interesse pelo tema pode ser considerado recente, mas algumas pesquisas vêm sendo desenvolvidas no sentido de ampliar o conhecimento sobre qualidade de vida no trabalho e dar espaço para novas discussões. Dos trabalhos realizados que se destacam no Brasil e que contribuem de forma pioneira sobre a

qualidade de vida no trabalho, podemos citar a Empresa de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA), a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Podem ser citados, também, alguns pesquisadores brasileiros que têm contribuído para o avanço da pesquisa sobre a qualidade de vida no trabalho como Moraes (1992), Rodrigues (1994) e Fernandes (1996), entre outros.

2.2 Os Conceitos de qualidade de vida no trabalho

Entre os diversos autores que tratam do tema, não há uma definição consensual para a expressão qualidade de vida no trabalho, pois cada autor leva em consideração os elementos que considera mais importantes para que haja, realmente, qualidade de vida no trabalho.

Para Guest (1979), qualidade de vida no trabalho existe na medida em que a organização procura explorar a potencialidade de seus empregados, dando-lhes oportunidades de participação nas decisões que afetam sua vida no trabalho. O conceito de Lippitt (1978) complementa, ao afirmar que o dilema dos líderes nas organizações é criar condições para que os trabalhadores possam direcionar o fluxo dos seus esforços na realização dos objetivos que coincidam com os da organização e, ao mesmo tempo, preparar tarefas que tenham significado e recompensa suficientes, permitindo que as pessoas sintam satisfação pessoal para seus esforços.

Walton (1973), argumenta que, contrapõe valores humanos e tecnologia, considerando qualidade de vida no trabalho como a preocupação com valores

humanísticos e ambientais, lançados em segundo plano pela sociedade industrial moderna em favor do avanço tecnológico, da produtividade industrial e do crescimento econômico.

Davis e Newstrom (1996) apresentam uma definição bastante ampla ao dizer que são “condições favoráveis ou desfavoráveis de um ambiente de trabalho para seus empregados”, ficando restrito apenas às condições ambientais.

Fernandes (1996) tenta conceituar qualidade de vida no trabalho como “a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem estar do trabalhador e na produtividade das empresas”.

As diferentes concepções sobre qualidade de vida no trabalho têm sido motivo de preocupação para Nadler e Lawler (1983) frente à dificuldade de se formar uma definição mais homogênea sobre o tema. Os autores apresentam uma síntese da evolução do conceito, com o intuito de promover uma reflexão acerca das várias definições de qualidade de vida no trabalho, ocorridas ao longo do tempo.

De 1959 a 1972, a qualidade de vida no trabalho foi tratada como uma variável na qual a preocupação era a reação do indivíduo frente ao seu trabalho. Era investigada a melhoria da qualidade de vida no trabalho do indivíduo.

De 1969 a 1974, como uma abordagem, a qualidade de vida no trabalho dava ênfase ao indivíduo antes dos resultados da organização, mas já havia uma tendência em consolidar os interesses do indivíduo e da organização.

De 1972 a 1975, como um método, a qualidade de vida no trabalho representou um conjunto de abordagens, ou técnicas, no sentido de melhorar o ambiente de trabalho para torná-lo mais produtivo e satisfatório.

De 1975 a 1980, como um movimento, a qualidade de vida no trabalho era vista como uma afirmação ideológica sobre a natureza do trabalho e a relação do trabalhador com a organização. Temas como administração participativa e democracia industrial faziam parte do movimento de qualidade de vida no trabalho.

De 1979 a 1982, a qualidade de vida no trabalho era vista como um conceito global, freqüentemente percebido como um remédio pretensamente eficaz contra a competição estrangeira, os problemas de qualidade, a baixa produtividade e outros problemas organizacionais.

A partir de 1982 a qualidade de vida no trabalho pode aparecer como nada, segundo advertem os autores. Esta definição estaria relacionada a possíveis falhas futuras em alguns projetos e programas de qualidade de vida no trabalho, que não passariam de apenas um modismo transitório. Parte-se do pressuposto de que tais projetos e programas tenderiam a falhar, em virtude de não serem compreendidos segundo uma gestão dinâmica e contingencial, englobando interesses e necessidades a partir da cultura e valores, tanto do indivíduo quanto da organização.

Para Viera e Hanashiro (1990), a qualidade de vida no trabalho é definida como melhoria nas condições de trabalho, envolvendo as variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais, além das políticas de recursos humanos, no sentido de humanizar o trabalho, para satisfazer não só a organização como, também, os trabalhadores envolvidos. Ou seja, em outras palavras, isso significa que o conflito *capital versus* trabalho está se tornando mais ameno.

Várias pesquisas referentes à qualidade de vida no trabalho evidenciam o enriquecimento do cargo como um dos aspectos mais importantes. Werther e Davis (1983) afirmam que a qualidade de vida no trabalho caracteriza-se na tentativa de tornar os cargos mais produtivos aos trabalhadores e, também, mais satisfatórios, e

para tanto necessita geralmente redesenhar a estrutura dos cargos voltada de acordo com a capacitação dos seus integrantes.

Apesar de ser a natureza do cargo a que mais interfere no trabalho, a qualidade de vida também sofre várias outras influências, como a postura e atitudes dos superiores, as condições de realização do trabalho, a remuneração e os benefícios concedidos. De acordo com Werther e Davis (1983), tanto as tecnologias quanto as economias de produção e, até mesmo, a tradição da empresa, podem se tornar obstáculos para a melhoria da qualidade de vida no trabalho.

Para os autores, as pesquisas de qualidade de vida no trabalho que focam o enriquecimento do cargo devem procurar alinhar-se aos programas que visam, ainda, à melhoria do sistema sócio-técnico do trabalho. Assim, pode-se considerar que a qualidade de vida no trabalho enfatiza o desenvolvimento de habilidades dos empregados juntamente com a redução do stress ocupacional.

2.3 Modelos para a investigação da qualidade de vida no trabalho

2.3.1 O modelo de Werther e Davis (1983)

O modelo proposto por Werther e Davis (1983) está baseado na exploração da natureza do cargo como forma de melhorar a qualidade de vida no trabalho. Os autores propõem a análise e o estudo dos elementos organizacionais, ambientais e comportamentais para procurar tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios, melhorando, também dessa forma, a qualidade de vida dos trabalhadores. Segue abaixo o modelo proposto por Werther e Davis (1983).

Quadro 1 – Modelo de Werther e Davis (elementos de QVT)

Elementos Organizacionais	Elementos Ambientais	Elementos Comportamentais
<ul style="list-style-type: none">• Abordagem mecanicista• Fluxo de trabalho• Práticas de trabalho	<ul style="list-style-type: none">• Habilidade e disponibilidades de empregados• Expectativas sociais	<ul style="list-style-type: none">• Autonomia• Variedade• Identidade de tarefa• Retroinformação

Fonte: Werther e Davis (1983)

Elementos organizacionais: os elementos organizacionais do projeto de cargo discorrem sobre a busca de organizar melhor o trabalho. A abordagem mecanicista trata da perfeita identificação da tarefa no cargo, de maneira que as tarefas possam ser disponibilizadas, minimizando o tempo e o esforço dispensado pelos trabalhadores. O fluxo de trabalho é definido pela distribuição das tarefas em uma seqüência coerente de trabalho, que esteja relacionada com a natureza do produto. E, as práticas de trabalho, tratam da adoção de métodos e processos incorporados na realização do trabalho (WERTHER e DAVIS, 1983).

Elementos ambientais: dois pontos são considerados básicos dentro dos elementos ambientais. A habilidade e a disponibilidade de empregados, nos quais a análise das competências dos trabalhadores é de extrema importância para que o cargo não se torne difícil demais e nem tão simples, pois podem acarretar frustração e insatisfação ao empregado. E as expectativas sociais, que também devem ser levadas em consideração, para que o cargo não seja projetado nem acima nem abaixo das expectativas levantadas pelo trabalhador (WERTHER e DAVIS, 1983).

Elementos comportamentais: os elementos comportamentais estabelecem o ponto mais sensível para o sucesso de um cargo, segundo Werther e Davis (1983). Os autores defendem a idéia de que o projeto de cargo não deve visar apenas a eficiência do trabalho, mas considerar também os elementos que dizem respeito às necessidades humanas aos modos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho tais como a autonomia, a variedade, a identidade de tarefa e a retroinformação (WERTHER e DAVIS, 1983).

- *Autonomia*: é a responsabilidade que o indivíduo possui para tomar as decisões frente ao trabalho, proporcionando maior senso de reconhecimento ao trabalhador. A ausência de autonomia pode provocar baixo desempenho no trabalho, segundo Werther e Davis (1983).
- *Variedade*: é o uso de diferentes habilidades e capacidades do indivíduo, tornando o trabalho menos repetitivo e monótono. O trabalho monótono causa tédio, cansaço e erros, segundo Werther e Davis (1983).
- *Identidade da tarefa*: é a realização do trabalho em todas as fases, passando por todas as etapas, ou seja, desde o início até o seu fim. De acordo com Werther e Davis (1983), isto faz aumentar o senso de realização do indivíduo no trabalho.
- *Retroinformação*: é a possibilidade de obtenção de informações sobre o desempenho do trabalho executado, ou seja, é o retorno que o indivíduo tem sobre seu trabalho. Com isso, há a possibilidade de o trabalhador saber onde está acertando e onde está errando, corrigindo as falhas (WERTHER e DAVIS, 1983).

Os autores apontam para uma certa incongruência nos projetos de cargo, pois enquanto os elementos comportamentais direcionam para o acréscimo de mais autonomia, variedade, identidade de tarefa e retroinformação, os elementos de eficiência indicam maior especialização, menor variedade sem autonomia e retroinformação. Desta forma, tornar os cargos mais eficientes pode fazer com que se apresentem menos satisfatórios e, inversamente, cargos satisfatórios podem tornar-se ineficientes. Segundo Werther e Davis (1983), a eficiência pode estar associada tanto para tarefas simples de curta duração, quanto para trabalhos amplos e complexos, de acordo com o nível dos trabalhadores, procurando sempre eliminar do cargo as causas de insatisfação que o trabalho possa gerar. Assim, a organização deve procurar evoluir permanentemente o desenho dos cargos, tornando-o abrangente de acordo com o grau de instrução, conhecimento e mobilização dos trabalhadores (WERTHER e DAVIS, 1983).

No Brasil, Fernandes e Gutierrez (1988) realizaram uma pesquisa utilizando o modelo de Werther e Davis (1983) na empresa JH Santos, do Rio Grande do Sul, com o objetivo de levantar elementos na contribuição da melhoria da qualidade de vida no trabalho.

2.3.2 Westley (1979) e as quatro dimensões de qualidade de vida no trabalho

Westley (1979) considera que a qualidade de vida no trabalho pode ser verificada por meio de quatro indicadores fundamentais: o econômico, o político, o psicológico e o sociológico, que, por sua vez, são causas de injustiça, insegurança, alienação e anomia, respectivamente.

Os indicadores econômico e político são representados como os mais antigos, nos quais a exploração dos trabalhadores e a concentração dos lucros relacionam-se à injustiça e à concentração de poder responsável pela insegurança (WESTLEY, 1979). Em decorrência, segundo Westley (1979), surgiram os movimentos socialistas, que tinham como objetivos a justiça e a segurança, procurando dar maior poder aos trabalhadores, sobre a organização do trabalho, e aumentar a participação nos lucros da organização. As conquistas dos trabalhadores dos países industrializados minimizaram esses dois problemas, com o decorrer do tempo, dando lugar, então, a outros dois novos problemas, a alienação e a anomia. A alienação é um problema psicológico decorrente da desumanização, da dissociação entre o ser humano e o trabalho, produto de um hiato entre as expectativas do trabalhador e o que ele realmente consegue realizar. Como o trabalho não evoluiu nas últimas décadas, ao contrário surgiram, em muitos casos, crescentes mecanismos de planejamento e controle mais intensos, devido ao aumento no tamanho e na complexidade das organizações, estabeleceu-se o consenso de que o local de trabalho não era adequado para centralizar o interesse de um trabalhador. A anomia é um problema social, na qual os indivíduos encontram-se cada vez mais alienados, caracterizada pela falta de envolvimento do trabalhador, inserida no contexto da organização em crescente mecanização e automação (WESTLEY, 1979).

Na visão de Westley (1979), são esses os problemas que tornam mais difícil a qualidade de vida no trabalho. O autor sugere o enriquecimento do trabalho como uma das propostas de solução ou minimização para esses problemas. Para uma melhor compreensão, seguem abaixo as dimensões de qualidade de vida no trabalho de Westley (1979), e suas propostas de solução.

- *Problema econômico:* o sintoma percebido é o senso de injustiça sentido pelos trabalhadores, devido à grande diferença salarial e aos benefícios existentes entre subordinados e superiores. Este problema é caracterizado pela existência de indicadores, como insatisfação e greves. Segundo Westley (1979), a solução para este problema encontra-se na união dos trabalhadores para mobilizar a cooperação, a divisão dos lucros e a maior participação nas decisões da empresa.
- *Problema político:* o sintoma percebido é a insegurança nos trabalhadores, devido à unilateralidade do poder dentro da organização. Este problema também é caracterizado pela existência de indicadores, como insatisfação e greves. Segundo Westley (1979), a solução para este problema encontra-se na adoção de posições políticas, por meio de conselho de trabalhadores, para que possam ter um trabalho auto-supervisionado e uma maior participação nas decisões da empresa.
- *Problema psicológico:* o sintoma percebido é a alienação nos trabalhadores, já que não conseguem mais realizar um trabalho por completo, ou seja, os trabalhadores realizam apenas uma fração de uma determinada tarefa que, por sua vez, traduzem muitas vezes a impossibilidade do indivíduo saber o resultado final do seu trabalho. A alienação é caracterizada pela existência de indicadores, como o desinteresse, o absenteísmo e o *turnover*. Para Westley (1979), o enriquecimento das tarefas seria uma proposta de solução para este problema.

- *Problema social*: o sintoma percebido é a anomia nos trabalhadores, ou seja, a falta de envolvimento do trabalhador para com seu trabalho na organização e, até, consigo mesmo. A anomia também é caracterizada pela existência de indicadores, como absenteísmo e *turnover*, e ausência de significado para com o trabalho. Para Westley (1979), a solução para este problema pode estar no autodesenvolvimento e nos métodos sócio-técnicos aplicados em grupos.

No Brasil, dentre os pesquisadores que utilizaram a teoria e o modelo de Westley (1979), podemos destacar Ruschel (1993), que realizou uma pesquisa em Porto Alegre, no setor imobiliário. Quatro indicadores de Westley (1979) foram utilizados pelo pesquisador, do seguinte modo: o indicador econômico é demonstrado pela equidade do salário e no tratamento recebido; o indicador político é demonstrado pela definição de segurança do trabalhador; o indicador psicológico é demonstrado pela realização pessoal do indivíduo com seu trabalho, e o indicador sociológico é demonstrado pela participação do trabalhador nas decisões referentes ao planejamento dos trabalhos, na maneira de realização do trabalho e na responsabilidade fracionada dentro de uma equipe (KILIMNIK *et al*, 1994).

2.3.3 Huse e Cummings: qualidade de vida no trabalho e produtividade

A qualidade de vida no trabalho pode ser conceituada, segundo Huse e Cummings (1985), como um modo de pensar envolvendo pessoas, organizações e trabalho, e está baseado em dois diferentes aspectos, a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional, e a participação dos trabalhadores nas decisões e nos problemas da empresa. A definição que Huse e

Cummings (1985) apresentam sobre qualidade de vida no trabalho tornam essa abordagem diferente das tradicionais, segundo Rodrigues (1994). Huse e Cummings (1985) explicam que esta definição pode ser operacionalizada por meio de quatro princípios, ou programas: a participação do trabalhador nos problemas e nas soluções da organização, o projeto do cargo, a inovação no sistema de recompensa e a melhoria no ambiente de trabalho.

- *A participação do trabalhador:* Huse e Cummings (1985) acreditam em um maior envolvimento do trabalhador em vários níveis organizacionais, onde possa tomar decisões em relação ao trabalho que lhe é designado. Huse e Cummings (1985) sugerem esse envolvimento com a adoção de novas formas de gerenciamento e uma filosofia organizacional adequada. Um exemplo de como esse envolvimento do trabalhador pode ser operacionalizado é através dos Ciclos de Controle de Qualidade e de grupos de trabalho cooperativos.
- *O projeto do cargo:* os autores sugerem que o desenho dos cargos deve estar adequado com as necessidades do trabalhador, inclusive as tecnológicas. Huse e Cummings (1985) afirmam, ainda, que o projeto do cargo deve incluir o enriquecimento de trabalho, contemplando uma variedade maior da tarefa, retroinformação e grupos de trabalho autônomos.
- *Inovação no sistema de recompensa:* segundo Huse e Cummings (1985) contemplam todo o programa de cargos e salários da empresa visando diminuir o abismo existente em termos de remuneração e, também, as diferenças de *status* entre os trabalhadores.

- *Melhoria no ambiente de trabalho*: trata de todas as condições físicas e ambientais disponibilizadas pela organização aos trabalhadores. Envolve questões como horário flexível, local e equipamentos de trabalho utilizados pelos trabalhadores. Huse e Cummings (1985) argumentam que melhores condições de trabalho tornam os operários mais satisfeitos, afetando indiretamente de forma positiva na produtividade dos trabalhadores. Huse e Cummings (1985) finalizam dizendo que um programa de qualidade de vida no trabalho influencia de forma positiva e indireta a produtividade, pois promove maior coordenação das tarefas, aumentando a motivação e a capacidade dos trabalhadores.

2.3.4 O Modelo de Walton (1973)

O modelo de Walton (1973) é muito citado por vários autores devido à amplitude com que seus oito critérios tratam sobre Qualidade de Vida no Trabalho. O modelo de Walton (1973) inclui aspectos básicos da situação de trabalho consideradas importantes para o estudo da qualidade de vida no trabalho, como fatores higiênicos, condições físicas, remuneração e aspectos relacionados à segurança, sem desconsiderar os demais elementos citados por outros autores.

Para Walton (1973), independentemente da posição hierárquica, existem muitos trabalhadores alienados e descontentes perante as deficiências encontradas na sua qualidade de vida no trabalho, na qual os mesmos gostariam de acrescentar tarefas adicionais e mais desafiadoras, proporcionando uma maior satisfação para com o trabalho.

Os estudos realizados por Walton (1973), quando pretendia associar uma melhor qualidade de vida no trabalho com o desempenho da organização, acusaram oito critérios que interferem mais significativamente o indivíduo na situação de trabalho. No entanto, o autor admite que pesquisas realizadas com grupos de trabalhadores ou ambientes diferentes podem gerar um conjunto distinto de critérios, ou seja, mudando o contexto, pode resultar em uma alteração da hierarquia e importância dos critérios e dimensões que interferem na qualidade de vida no trabalho.

Os termos de Walton (1973) podem ser apresentados por meio de oito categorias:

1) *Compensação justa e adequada*: coloca o trabalho como prioridade, pois encontra nele a forma de sobrevivência do trabalhador. Estabelece uma relação entre a realização do trabalho e sua devida remuneração. Walton (1973) esclarece que a compensação adequada é um conceito relativo e difícil de ser definido com objetividade. Para melhor entendimento, este critério contempla os seguintes indicadores:

- a) remuneração adequada: remuneração recebida, suficiente para satisfazer as necessidades pessoais e sócio-econômicas na sociedade em que vive;
- b) Equidade interna: procura estabelecer uma relação de proporcionalidade entre os diversos níveis de compensações na empresa;
- c) Equidade externa: procura estabelecer uma relação entre os padrões salariais da empresa com o mercado de trabalho semelhantes fora da empresa.

2) *Condições de segurança e saúde no trabalho*: considera as condições físicas existentes no local de trabalho, preservando a saúde e o bem-estar do trabalhador.

Apresenta os seguintes indicadores:

- a) jornada de trabalho: tempo e horários razoáveis, compatíveis com o trabalho desempenhado;
- b) ambiente físico seguro e saudável: diz respeito à melhoria das condições físicas, proporcionando maior conforto e organização do local de trabalho, com mínima possibilidade de risco de doenças e danos físicos ao trabalhador.

3) *Oportunidade imediata para a utilização e o desenvolvimento da capacidade humana*: trata-se das oportunidades que uma organização oferece para que o trabalhador possa aplicar, no seu dia-a-dia, as aptidões e os conhecimentos profissionais. Destacam-se os seguintes indicadores:

- a) autonomia: liberdade e independência concedida ao trabalhador, para que ele possa programar e executar o seu trabalho;
- b) múltiplas habilidades: possibilidade de utilizar a vasta capacidade e as habilidades dos indivíduos;
- c) informações e perspectivas: informação ao indivíduo em relação às suas ações e ao desempenho do seu trabalho, como um todo;
- d) tarefas completas: realização do trabalho em suas várias etapas, ou seja, desde o início até o fim.

4) *Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança*: trata das oportunidades de crescimento que a organização oferece ao trabalhador, por meio

do desenvolvimento de suas potencialidades. Destacam-se os seguintes indicadores:

- a) possibilidade de carreira: oportunidade de ascensão profissional dentro da organização;
- b) crescimento pessoal: capacitação permanente para o desenvolvimento das potencialidades do indivíduo, com sua respectiva aplicação;
- c) segurança de emprego: nível de segurança do trabalhador em relação à manutenção do seu emprego, e garantia da remuneração.

5) *Integração social na organização do trabalho*: refere-se ao grau de convivência harmoniosa entre os trabalhadores de vários níveis hierárquicos dentro da mesma empresa. A integração social pode ser representada por meio dos seguintes indicadores:

- a) ausência de preconceitos: ausência de discriminação de qualquer natureza, seja de raça, cor, religião, cargo ou nível social;
- b) relacionamento: bom relacionamento interpessoal percebido pelo auxílio recíproco, confiança mútua e respeito à individualidade;
- c) senso comunitário: companheirismo e espírito coletivo, promovendo a integração do trabalhador a um grupo e à organização.

6) *Constitucionalismo na organização do trabalho*: refere-se à existência de normas e procedimentos que estabelecem claramente os direitos e os deveres dos trabalhadores. Destacam-se os seguintes indicadores:

- a) direitos trabalhistas: refere-se às normas que regem as relações de trabalho entre a empresa e os empregados, inclusive os direitos resultantes da condição jurídica dos trabalhadores e o cumprimento dessas normas;
- b) privacidade pessoal: é o respeito à individualidade que o trabalhador possui dentro da organização;
- c) liberdade de expressão: oportunidade que o trabalhador possui de manifestar suas idéias, dar sugestões e discordar abertamente de visões de superiores da organização, sem medo de represálias.

7) *O trabalho e o espaço total da vida*: relaciona-se ao equilíbrio existente entre o tempo e energia que o trabalhador dedica à organização e à sua vida pessoal.

Destaca-se o seguinte indicador:

- tempo entre a família e o trabalho: é o relacionamento equilibrado entre o trabalho do indivíduo e as outras atividades existentes, como o convívio familiar, o lazer e as atividades pessoais.

8) *Relevância social da vida no trabalho*: refere-se ao empenho do trabalhador, no sentido de que a organização não propicie a depreciação de seu trabalho e de sua profissão. Walton (1973) afirma que esta situação pode afetar a auto-estima do trabalhador e, conseqüentemente, influenciar na sua qualidade de vida no trabalho.

Destacam-se os seguintes indicadores:

- a) valorização do trabalho: refere-se ao sentimento de relevância e valorização que a organização e a comunidade atribuem ao indivíduo, na organização;

- b) imagem e responsabilidade social da organização: percepção do trabalhador em relação à importância e à responsabilidade do seu trabalho, e da sua organização, em dar um retorno à comunidade.

Dos pesquisadores brasileiros que utilizaram, em suas pesquisas o modelo de Walton (1973), podemos citar Quirino e Xavier (1987), Tannhauser(1993), Tolfo (1995), Búrigo (1997). A amplitude de abrangência dos aspectos relacionados à qualidade de vida no trabalho, contemplados no modelo de Walton (1973), tem sido a justificativa dos autores para a escolha do modelo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Demonstra-se, inicialmente, a importância da pesquisa qualitativa para o entendimento do assunto em pauta. A compreensão dessa dinâmica passa a exigir não só a quantificação e a explicação dos fenômenos sociais, como também a utilização dos estudos da pesquisa qualitativa que vão contribuir para o entendimento do assunto.

Na seqüência, apresentam-se a caracterização do estudo, o modo de investigação, a perspectiva do estudo, a população e o tamanho da amostra, as técnicas de coleta e de tratamento de dados que são utilizadas, ou seja, estruturada, a análise documental e a observação participante, bem como a abordagem qualitativa, que serve de base para o tratamento dos dados.

3.1 A natureza da pesquisa

A pesquisa nas Ciências Sociais, segundo Godoy (*apud* AMBONI, 1997), tem sido fortemente marcada, ao longo dos tempos, por estudos que valorizam a adoção de métodos quantitativos na descrição e explicação dos fenômenos de seu interesse. Hoje, no entanto, é possível identificar, com clareza, uma outra forma de abordagem que, aos poucos, veio se instalando e se afirmando como uma alternativa de investigação mais global para a descoberta e compreensão do que se passa dentro e fora dos contextos organizacionais e sociais. Trata-se da pesquisa qualitativa, que só nos últimos trinta anos começou a ganhar espaço reconhecido

em outras áreas, além da sociologia e da antropologia, como a administração, a psicologia e a educação.

A pesquisa qualitativa apresenta, como características básicas, os seguintes aspectos, segundo Bogdan (*apud* GODOY, 1995): a) a pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta de dados, e o pesquisador como instrumento fundamental; b) a pesquisa qualitativa é descritiva; c) o significado que as pessoas dão às coisas e à sua vida é a preocupação essencial do investigador; d) os pesquisadores utilizam o enfoque indutivo na análise de seus dados, e, e) os pesquisadores qualitativos estão preocupados com o processo e, não, simplesmente com os resultados e o produto.

Assim, a busca de resposta para a problemática em questão resultou de questões ou focos de interesses amplos, que foram se definindo na medida em que o estudo desenvolvia-se. Envolveu a obtenção de dados descritivos sobre pessoas e situações pelo contato direto que o pesquisador teve com a situação estudada, procurando compreender os motivos e as etapas que foram contempladas, segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo.

3.2 Caracterização da pesquisa: tipo, perspectiva de análise e modo de investigação

Considerando-se o objetivo do presente trabalho, este estudo caracteriza-se como **exploratório, descritivo e avaliativo**.

A pesquisa do tipo **exploratória**, visa, descobrir o campo de pesquisa, especificar questões ou pontos críticos, estabelecer os primeiros contatos para o

trabalho de campo e localizar os informantes as fontes de dados necessárias para a realização do trabalho. Por esta razão, a pesquisa exploratória constitui a primeira etapa do presente estudo, para familiarizar o pesquisador com o assunto que se procura investigar (RAUEN, 2002).

É **descritiva** no momento em que o pesquisador procura descrever a realidade como ela é, sem se preocupar em modificá-la. Todavia, a mesma tem caráter **avaliativo**, quando se procura verificar se existem, ou não, similaridades das dimensões apontadas pelos pesquisados da Unisul, consideradas neste trabalho, assim como quando se levam em conta os fundamentos teóricos discutidos pelos estudiosos da área (RUDIO, 1986; RICHARDSON, 1989; SELLTIZ *et al*, 1987; AMBONI, 1997).

Dessa forma, a pesquisa também se distingue pelas dimensões objetiva e subjetiva. A dimensão objetiva apresenta como característica essencial a precisão e a objetividade. Sendo expressão do conhecimento racional, ela é informativa por excelência, não aceitando expressão ambígua ou obscura. Seus argumentos, conclusões e interpretações partem da realidade objetiva e, não, da criatividade subjetiva do autor.

A dimensão subjetiva apresenta como ponto principal a criatividade subjetiva do pesquisador, principalmente na análise e interpretação dos dados coletados, bem como nas considerações que pretende estabelecer. Este aspecto, contudo, não compromete a estrutura literária do trabalho; ao contrário, reforça a preocupação de expor o conteúdo com clareza, coerência e consistência entre as partes do texto.

A perspectiva da pesquisa é sincrônica, ou seja, analisa-se as percepções que os pesquisados possuem em relação à qualidade de vida no trabalho num determinado momento no tempo (BRUYNE *et al*, 1977).

Como a perspectiva do estudo é sincrônica, o modo que caracteriza e favorece o entendimento do assunto é o estudo de caso.

Segundo Bruyne *et al* (1977), o método estudo de caso está fundado na intensiva análise de uma única organização. O estudo de caso reúne informações detalhadas e numerosas, tanto quanto possível, visando aprender uma situação em sua totalidade. Faz-se, por isso, necessária a utilização de técnicas de coleta de dados igualmente variadas (observações, documentos, entrevistas). O modo de investigação do tipo estudo de caso tem, por si mesmo, segundo Bruyne *et al* (1977), um caráter particularizador, já que seu poder de generalização é limitado na medida em que a validade de suas conclusões permanece contingente. Essas conclusões não se revelam necessariamente corretas em outros casos, mesmo semelhantes, e fontes distintas inseridas no caso escapam inteiramente à análise.

Desta forma, os resultados deste estudo não podem reconhecer outras organizações do mesmo ramo no Estado de Santa Catarina.

Outro aspecto interessante do estudo de caso é a possibilidade de estabelecer comparações entre dois ou mais enfoques específicos, o que dá origem aos estudos comparativos de casos.

3.3 População e tamanho da amostra

Para a realização deste estudo, a população considerada é formada pelo corpo técnico e auxiliar administrativo da Unisul, campus de Tubarão. Para cálculo da amostra, empregou-se a fórmula proposta por Fonseca e Martins (1996):

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{d^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

onde:

n = amostra

Z = nível de confiança

p = estimativa da verdadeira proporção da variável escolhida, que será expresso em decimais.

q = 1 - p

N = tamanho da população

d = erro amostral, que será expresso em decimais

Considerando:

um nível de confiança de 95%, então Z = 1,96

um erro de 6,5%, então d = 0,065

população = 294

Resolvendo:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50 \cdot 294}{(0,065)^2 \cdot (294 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50} = 128,44 \cong 128 \text{ pesquisados}$$

Observação: quando você não tiver condições de prever o valor de “p”, admita p = 0,50, pois, desta forma, você terá o maior tamanho da amostra, admitindo-se constantes os demais elementos.

Os elementos amostrais foram selecionados de forma proporcional estratificada, levando em consideração a disponibilidade e a acessibilidade. No quadro 2, verifica-se a população e a amostra do presente estudo.

Quadro 2 - Distribuição da população e da amostra pesquisada

FUNÇÃO	POPULAÇÃO	AMOSTRA
TÉCNICO	106	42
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	188	88
TOTAL	294	130

Fonte: Diretoria de Desenvolvimento Humano e Profissional da Unisul, 2002.

3.4 Técnicas de coleta e tratamento dos dados

As técnicas de coleta de dados utilizados são a entrevista estruturada, a análise documental e a observação.

Segundo Selltiz *et al*, (1987), a entrevista “é bastante adequada para a obtenção de informações sobre o que as pessoas sabem, crêem, esperam, sentem ou desejam, pretendem fazer, fazem ou fizeram, bem como sobre as suas explicações ou razões a respeito das coisas precedentes”.

A entrevista estruturada é aquela que aborda questões formuladas antecipadamente, ou seja, o pesquisador constrói um roteiro prévio do que ele quer perguntar (RAUEN, 2002).

A entrevista estruturada, aplicada em coleta dos dados, ocorreu em uma primeira etapa por meio de uma pesquisa de campo feita com uma amostra de 43 (quarenta e três) técnicos e auxiliares administrativos, que apontaram várias dimensões que caracterizam a qualidade de vida no trabalho.

Para a elaboração do instrumento de pesquisa foram consideradas as dimensões que caracterizam a qualidade de vida no trabalho, apontadas pelos pesquisados, que receberam votação mais expressiva. A entrevista foi aplicada novamente aos pesquisados envolvidos no processo, conforme cálculo de amostragem. O instrumento de pesquisa encontra-se no anexo A.

A análise documental pode proporcionar ao pesquisador dados suficientemente ricos para evitar a perda de tempo com levantamento de campo, a partir da análise dos seguintes documentos: arquivos históricos, registros estatísticos, diários, atas, biografias, jornais, revistas, entre outros disponíveis na organização. Assim, a análise documental tanto favoreceu o desenvolvimento da pesquisa bibliográfica quanto o de campo.

A observação tornou-se relevante a partir do momento em que incentivou o pesquisador a verificar a realidade com muito mais cuidado, ou seja, observar se os dados e as informações coletados representavam realmente a realidade da organização.

Por essa razão, a observação participante tornou-se mais adequada, permitindo a participação real do observador na vida da organização, das pessoas ou de uma situação determinada.

Independente da técnica de coleta de dados, segundo Triviños (1987), os resultados, para que tenham valor científico, precisam reunir certas condições. “A coerência, a consistência, a originalidade e a objetivação (não a objetividade), por um lado, constituindo os aspectos do critério interno de verdade, e, por outro lado a intersubjetividade, o critério externo devem estar presentes no trabalho do pesquisador que pretende apresentar contribuições científicas às ciências humanas”.

3.5 Limitações do estudo

Independente da natureza do estudo, seja ele quantitativo ou qualitativo, do referencial teórico escolhido e dos procedimentos metodológicos utilizados, o mesmo apresenta limitações, e estas devem ser esclarecidas para o leitor como forma de favorecer discussões sobre o que se está estudando. As limitações do estudo detectadas são as seguintes:

3.5.1 Quanto à delimitação do problema e à generalização dos resultados

O presente estudo procurou verificar, segundo a percepção do corpo técnico e auxiliar administrativo da Unisul consideradas neste trabalho, as dimensões identificadas que mais caracterizam a qualidade de vida no trabalho. Dessa forma, os resultados deste estudo não permitem similaridades com as dimensões de qualidade de vida no trabalho identificadas no presente estudo para outras organizações universitárias.

3.5.2 Quanto às técnicas de coleta e de tratamento dos dados

Os dados obtidos por meio de entrevistas, junto aos pesquisados, nem sempre podem retratar a realidade da qualidade de vida no trabalho, já que os dados obtidos por depoimentos são voláteis, pois decorrem das percepções dos pesquisados. A percepção muda com o transcorrer do tempo, podendo distorcer a realidade ou o fenômeno que se está investigando.

4 DESCRIÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS COLETADOS

Neste capítulo, primeiramente é apresentado uma breve caracterização da instituição pesquisada, para familiarizar o leitor a respeito da organização que se está investigando.

Em segundo lugar, demonstra-se a caracterização dos pesquisados no que se refere à função, tipo de atividade, idade, nível de escolaridade e tempo de serviço.

Em terceiro lugar, demonstram-se as principais dimensões identificadas na Unisul, relativas à qualidade de vida no trabalho, segundo a percepção do corpo técnico e auxiliar administrativo assim como o porquê da escolha das referidas dimensões.

Para finalizar este capítulo, procura-se confrontar os argumentos teóricos e práticos discutidos pelos autores da área, em relação ao que foi observado na prática da instituição pesquisada.

4.1 Caracterização da instituição pesquisada

4.1.1 Histórico da Universidade do Sul de Santa Catarina - Unisul

A Universidade do Sul de Santa Catarina teve sua origem na Faculdade de Ciências Econômicas criada pela Lei Municipal nº 353, de 25.11.64, e mantida pelo Instituto Municipal de Ensino Superior – IMES, autarquia criada pela Lei Municipal nº 355, de 10.12.64. Foi sucedida, em 1967, pela Fundação Educacional do Sul de Santa Catarina – FESSC, com o objetivo específico de difundir o ensino

universitário na região Sul de Santa Catarina, a partir de Tubarão. Em 1968, através da Lei n.º 456/68 a Fundação foi reconhecida como entidade de Utilidade Pública Municipal, tendo recebido o mesmo tratamento, pela União Federal, em 1972, por intermédio do Decreto nº 70.680/72.

A partir de 1971, com a aquisição do Colégio Dehon e de seu patrimônio, pertencente, até então, à Congregação dos Padres do Sagrado Coração de Jesus, a instituição passou a atuar também no Ensino de 1º e 2º graus, como o faz até hoje.

Em 1989, graças à união e ao esforço da Comunidade Universitária, a FESSC transformou-se na Universidade do Sul de Santa Catarina - Unisul, reconhecida pelo Parecer n.º 28/89 do Conselho Federal de Educação, homologado pelo Ministério da Educação através da Portaria n.º 028, de 27 de janeiro de 1989, mantida pela Fundação Universidade do Sul de Santa Catarina.

O Campus de Tubarão é, além da origem e da história, a sede oficial, coordenando as unidades de Braço do Norte, Imbituba e Laguna. O Campus de Araranguá, primeira expansão da universidade, em 1992, coordena a unidade de Içara. O Campus de Florianópolis, implantado em 1996, continua em plena expansão e coordena as unidades de Ponte do Imaruim, Centro Internacional de Pós-Graduação, Colégio Catarinense, Colégio Sagrado Coração de Jesus e Jurerê Internacional.

4.1.2 Ensino em todos os níveis

Atendendo aos anseios desta comunidade que se desenvolve e se afirma como região progressiva, a Unisul oferece 35 (trinta e cinco) cursos de graduação, a

saber: Administração (Administração de Empresas e Comércio Exterior), Agronomia, Arquitetura e Urbanismo, Ciências Biológicas, Ciência da Computação, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, Comunicação Social (Jornalismo, Publicidade e Propaganda, Cinema e Vídeo), Direito, Educação Física e Esportes, Enfermagem (Bacharelado e Licenciatura), Engenharia Ambiental, Engenharia Civil, Engenharia da Produção, Engenharia Química, Engenharia Elétrica (Telemática), Farmácia (Farmacêutico e Bioquímico – Análises Clínicas), Filosofia, Fisioterapia, Geografia, História, Letras (Português/Inglês, Português/Espanhol e Secretariado Executivo), Licenciatura em Química, Matemática (Licenciatura), Medicina, Naturologia Aplicada, Odontologia, Pedagogia (Magistério, Educação Infantil), Psicologia (Bacharelado, Licenciatura e Psicólogo), Química Industrial, Relações Internacionais, Serviço Social, Sistemas de Informação, Turismo (Gastronomia, Gestão Hoteleira, Gestão do Turismo), Tecnologia em Processos Industriais (Eletromecânica e Eletroeletrônica).

Além da graduação, onde está centrada a maioria dos seus cursos, a Unisul possui cursos em nível de seqüenciais, especialização, mestrado e doutorado conveniado com instituições estrangeiras e o ensino de primeiro e segundo graus.

4.1.3 Estrutura organizacional da Unisul

A estrutura organizacional da universidade pesquisada apresenta os órgãos a seguir descritos.

I - ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

CONSELHO CURADOR

Órgão de representação das Instituições Mantenedoras e de fiscalização econômico-financeira da Unisul.

É constituído pelo Reitor da Unisul (sem direito a voto), pelo Prefeito Municipal de Tubarão, pelo Presidente da Câmara Municipal de Tubarão e pelo Presidente da Associação Comercial e Industrial de Tubarão - ACIT.

II - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL

1 – COLEGIADOS DELIBERATIVOS

a) CONSELHO UNIVERSITÁRIO

É órgão de natureza normativa, deliberativa, jurisdicional e consultiva da Unisul em assuntos de planejamento e administração geral em matéria de ensino, pesquisa e extensão.

É constituído pelo Reitor, Vice-Reitor, Pró-Reitores, Assessores e Secretários da Reitoria, dois últimos dirigentes máximos da Unisul, Coordenadores de Cursos, Diretores de Órgãos Suplementares, Superintendências dos Campi, representante da Associação de Docentes e de Funcionários, representantes discentes e representantes da comunidade regional.

b) COLEGIADO DE GESTÃO

O Colegiado de Gestão é um órgão deliberativo e consultivo em nível de campus e tem, por objetivo, orientar, harmonizar, acompanhar e avaliar as

atividades de ensino, inclusive quanto à criação, incorporação ou suspensão de cursos, e as atividades de pesquisa, extensão e administração.

A constituição, as atribuições e o funcionamento do Colegiado de Gestão constam do Regimento Geral.

2 – ÓRGÃO EXECUTIVO

REITORIA

É o órgão executivo central da Unisul que coordena, superintende e fiscaliza todas as atividades.

São órgãos de apoio da Reitoria: Ouvidoria, Assessoria Interinstitucional, Assessoria de Marketing, Assessoria de Comunicação Social, Assessoria de Assuntos Internacionais e Assessoria de Avaliação Institucional e Clima Organizacional.

São órgãos de ação executiva descentralizada da Reitoria: Pró-Reitoria Acadêmica, Pró-Reitoria de Administração, Superintendências de Campus, Secretaria Geral da Reitoria, Procuradoria Jurídica, Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento e Secretaria de Tecnologia da Informação.

A Pró-Reitoria Acadêmica tem, por atribuição, a definição das políticas e diretrizes da área e a supervisão geral dos planos e programas de ensino, pesquisa, esportes, desenvolvimento e integração social e, em cumprimento aos objetivos gerais, estatutários e regimentais da Unisul. Integram a Pró-Reitoria Acadêmica a Assessoria Pedagógica e a Diretoria de Graduação.

A Pró-Reitoria de Administração tem, por atribuição, a definição das políticas e diretrizes da área e a supervisão das atividades administrativas em cumprimento

aos objetivos gerais, estatutários e regimentais da Unisul. Integram a Pró-Reitoria de Administração a Assessoria, a Controladoria, a Diretoria de Desenvolvimento Humano e Profissional, a Diretoria Econômico- Financeira, a Diretoria Administrativa e a Diretoria de Gestão de Processos.

A Superintendência de Campus tem, por atribuição, supervisionar a execução das políticas e diretrizes institucionais voltadas às atividades administrativas de ensino, pesquisa, esportes e desenvolvimento e integração social, em cumprimento aos objetivos gerais, estatutários e regimentais da Unisul, no Campus. Integram a Superintendência do Campus a Gerência Administrativa, a Gerência de Administração Acadêmica, a Gerência de Ensino e Pesquisa, a Gerência de Desenvolvimento e Integração Social, a Gerência de Esportes, a Coordenação de Curso e o Colégio Dehon.

4.2 Descrição, análise e interpretação dos dados coletados acerca da qualidade de vida no trabalho.

4.2.1 Caracterização dos pesquisados

A tabela 1 apresenta a caracterização consolidada dos pesquisados no que se refere à função, tipo de atividade, idade, nível de escolaridade e tempo de serviço.

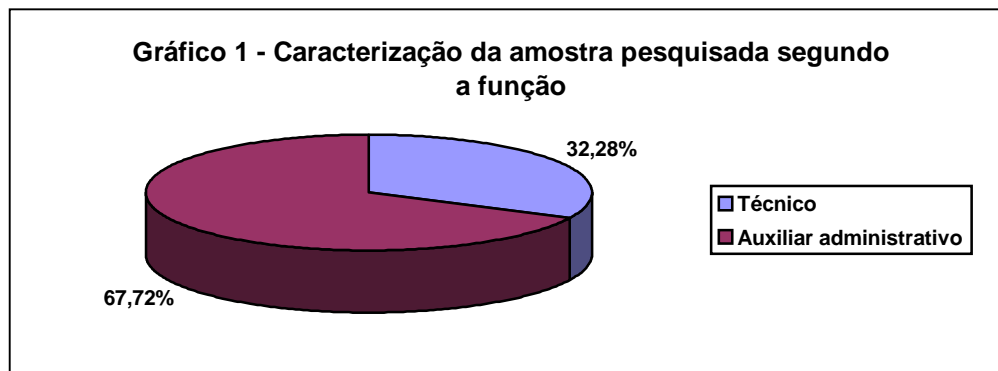
Tabela 1- Caracterização da amostra pesquisada

Variável	Descrição	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Não Respondeu
Função	Técnico	41	32,28%	03
	Auxiliar	86	67,72%	
	Administrativo			
Atividade	Atividade fim	54	41,54%	-
	Atividade meio	76	58,46%	
Idade	18 a 30 anos	77	60,16%	
	31 a 40 anos	35	27,34%	
	41 a 50 anos	14	10,94%	
	mais de 50 anos	02	1,59%	
Escolaridade	Fundamental	03	2,31%	-
	Médio	33	25,38%	
	Graduação	67	51,54%	
	Especialização	20	13,38%	
	Mestrado	06	4,62%	
	Doutorado	01	0,77%	
Tempo de Serviço	0 a 5 anos	71	54,62%	-
	6 a 10 anos	21	18,46%	
	11 a 15 anos	24	16,15%	
	mais de 15 anos	14	10,77%	

Fonte: Pesquisa do autor (2002).

4.2.1.1 Função

O gráfico 1 ilustra a distribuição da amostra pesquisada segundo a função.

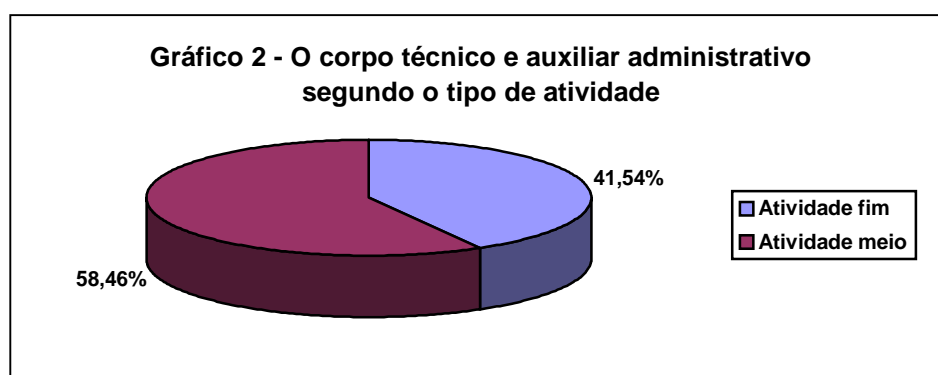


Fonte: pesquisa do autor (2002).

Verifica-se, conforme o gráfico 1, que há uma maior concentração dos funcionários na função auxiliar administrativo. O número de auxiliares administrativos pesquisados é 86 (oitenta e seis) conforme a tabela 1, representando um total de 67,72% da amostra pesquisada. Da amostra dos 130 (cento e trinta) pesquisados, 3 (três) deixaram de responder a questão de acordo com a tabela 1.

4.2.1.2 Tipo de atividade

O gráfico 2 ilustra a distribuição da amostra pesquisada segundo a atividade.

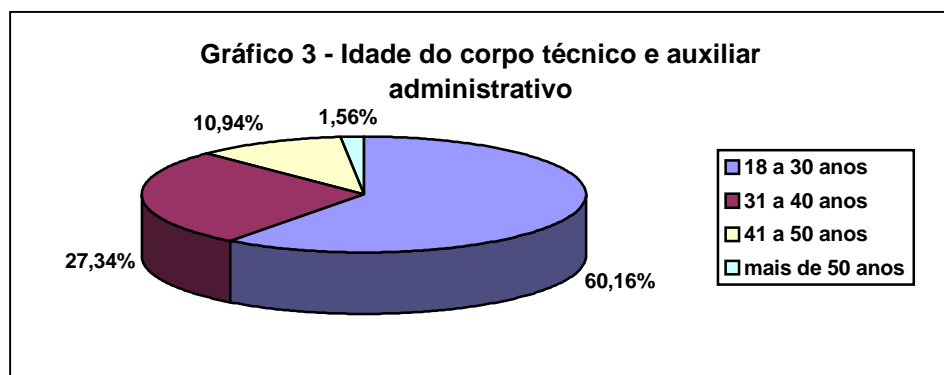


Fonte: pesquisa do autor (2002).

Observa-se, no gráfico 2, que quanto ao tipo de atividade desenvolvida pelo corpo técnico e auxiliar administrativo, há uma predominância um pouco maior na atividade meio, com 58,46% da amostra pesquisada, o que corresponde a 76 (setenta e seis) funcionários pesquisados, conforme a tabela 1.

4.2.1.3 Idade

O gráfico 3 ilustra a distribuição do corpo técnico e auxiliar administrativo de acordo com a idade.

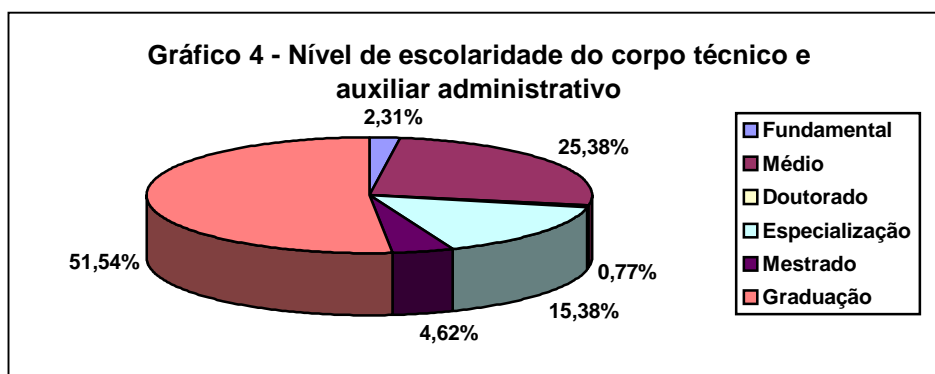


Fonte: pesquisa do autor (2002).

A amostra do corpo técnico e auxiliar administrativo pesquisado pode ser considerada bastante jovem, já que a maior concentração dos pesquisados encontra-se na faixa de 18 a 30 anos. O número de técnicos e auxiliares administrativos nessa faixa é 77 (setenta e sete) como se pode verificar na tabela 1, representando um total de 60,16% da amostra pesquisada. Dos 130 (cento e trinta) respondentes, 2 (dois) deixaram de responder a questão, como se pode perceber na tabela 1.

4.2.1.4 Nível de escolaridade

O gráfico 4 ilustra a distribuição da amostra pesquisada de acordo com o nível de escolaridade.

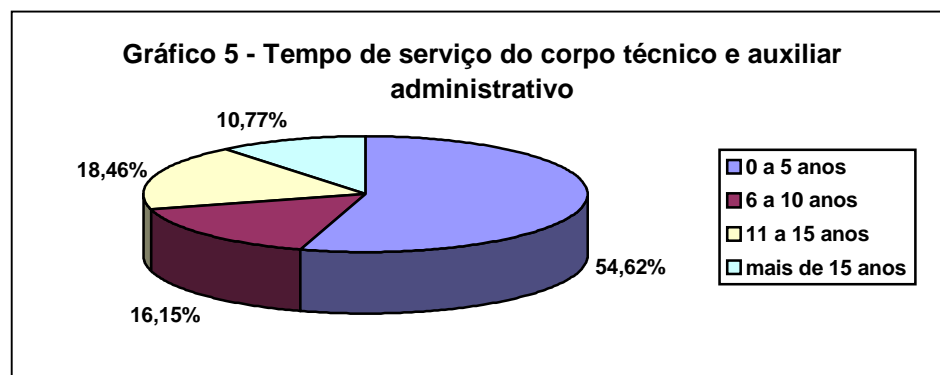


Fonte: pesquisa do autor (2002).

Verifica-se, conforme o gráfico 4, que há uma maior concentração do corpo técnico e auxiliar administrativo na graduação, no que diz respeito ao nível de escolaridade. O número de técnicos e auxiliares administrativos pesquisados que possuem graduação é 67 (sessenta e sete) de acordo com a tabela 1, representando um total de 51,54% da amostra pesquisada.

4.2.1.5 Tempo de serviço

O gráfico 5 ilustra a distribuição do corpo técnico e auxiliar administrativo em função do tempo de serviço na instituição.



Fonte: pesquisa do autor (2002).

A amostra do corpo técnico e auxiliar administrativo pesquisado pode ser considerada bastante jovem no que diz respeito ao tempo de serviço na instituição, pois a maior concentração dos pesquisados encontra-se na faixa de 0 a 5 anos de tempo de serviço. O número de técnicos e auxiliares administrativos nesta faixa é 71(setenta e um), como se pode verificar na tabela 1, representando um total de 54,62% da amostra pesquisada.

4.3 Descrição e análise das percepções dos pesquisados em relação às dimensões que caracterizam a qualidade de vida no trabalho

Para facilitar a descrição e análise das dimensões consideradas, para verificar a qualidade de vida no trabalho, apresentam-se na seqüência, as dimensões de qualidade de vida no trabalho identificadas na Unisul pelos pesquisados e utilizadas para fins deste estudo, conforme já mencionado anteriormente.

Foram consideradas as dimensões que receberam votação mais expressiva, a saber:

- 1) **Companheirismo:** procedimento ou convívio cordial, afetuoso, próprio de companheiro, camaradagem, coleguismo no trabalho.
- 2) **Organização:** ato ou efeito de organizar-se em relação às atividades no trabalho.
- 3) **Salário:** remuneração, normalmente em dinheiro, devida pelo empregador em face do serviço do empregado; pagamento pelo trabalho realizado.
- 4) **Reconhecimento profissional:** ato ou efeito de reconhecer o trabalho realizado; valorização do trabalho. Mostrar-se agradecido.
- 5) **Ambiente físico adequado:** conjunto de condições materiais adequadas que envolve o indivíduo no ambiente de trabalho.
- 6) **Respeito:** ato ou efeito de respeitar o indivíduo no trabalho sem qualquer discriminação. Respeito à individualidade.
- 7) **Trabalho em equipe:** conjunto ou grupo de pessoas que se aplicam a uma tarefa ou trabalho na organização.
- 8) **Amizade:** sentimento fiel de afeição, simpatia, estima ou ternura entre pessoas no trabalho.

9) Harmonia: relacionamento harmonioso entre as pessoas no trabalho. Conciliar, congregar.

10) Motivação: atividade no trabalho que desperta o entusiasmo, o interesse, a curiosidade.

11) Responsabilidade: responsabilidade pelos seus atos. Execução das atividades no trabalho com responsabilidade.

Observação: as dimensões consideradas foram elencadas, aleatoriamente, no instrumento de pesquisa, para não influenciar os pesquisados.

A descrição e análise das dimensões de qualidade de vida no trabalho priorizadas pelos pesquisados é feita da seguinte forma: considerar-se-á, para análise do presente estudo, as 3 (três) dimensões da qualidade de vida no trabalho identificadas na prioridade 1 (um) que mais podem contribuir para a qualidade de vida no trabalho do corpo técnico e auxiliar administrativo da Unisul do campus de Tubarão. O roteiro do instrumento de pesquisa encontra-se no anexo A.

4.3.1 Resultado consolidado da pesquisa

A tabela 2 ilustra o resultado geral, absoluto e relativo, obtido para cada dimensão de qualidade de vida no trabalho atribuída pelo corpo técnico e auxiliar administrativo da Unisul do campus de Tubarão.

Tabela 2 – Frequência absoluta e relativa geral das dimensões de qualidade de vida no trabalho

Dimensão	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Companheirismo	6	4,62%
Organização	8	6,15%
Salário	7	5,38%
Reconhecimento profissional	42	32,30%
Ambiente físico adequado	5	3,85%
Respeito	15	11,54%
Trabalho em equipe	18	13,85%
Amizade	1	0,77%
Harmonia	1	0,77%
Motivação	14	10,77%
Responsabilidade	13	10,00%
Total	130	100,00%

Fonte: Pesquisa do autor (2002).

De acordo com a tabela 2, percebe-se que 32,30% dos pesquisados consideram em primeiro lugar para qualidade de vida no trabalho, o reconhecimento profissional como demonstram os depoimentos abaixo transcritos:

“O reconhecimento é fundamental para a continuidade do trabalho desenvolvido. É o combustível que motiva a realização do trabalho e inspira para novas conquistas.”

“O reconhecimento é o fator de suporte para outros indicadores como por exemplo a motivação e o respeito. Se você é reconhecido você está motivado para sempre realizar bem as suas atividades.”

“Em qualquer atividade de nossas vidas o fundamental é o reconhecimento, sem ele não existe a motivação dentro de um ambiente de trabalho.”

“O reconhecimento profissional é de fundamental importância no ambiente de trabalho, pois motiva o funcionário na execução de suas tarefas com maior eficiência e eficácia proporcionando desta maneira maior qualidade no trabalho executado e satisfação do funcionário. “

“Todo ser humano tem uma necessidade de ser valorizado, o reconhecimento do seu trabalho vai fazê-lo sentir-se valorizado.”

“Pra mim o reconhecimento é a primeira dimensão na qualidade de vida no trabalho porque quando somos reconhecidos, ficamos motivados e quando estamos motivados no trabalho conseguimos realizar um trabalho bem feito e com responsabilidade.”

“Mesmas pessoas anos fazendo as mesmas coisas. Formadas, pós-graduadas não conseguem lugares melhores pela falta de reconhecimento.”

“Muitos não são reconhecidos por sua verdadeira capacidade.”

“Quando um funcionário tem seu trabalho reconhecido, passa a trabalhar com mais motivação, e a gostar do que faz.”

“A partir do momento que o funcionário é reconhecido por desempenho dedicação em seu trabalho, haverá melhor produção, determinação, entusiasmo e criatividade para o trabalho.”

Em segundo lugar, 13,85% dos entrevistados elegeram a dimensão trabalho em equipe, conforme a tabela 2.

Isto porque, segundo alguns depoimentos:

“Numa visão globalizada, uma equipe compõe-se com características distintas, que unidas exercem funções com objetivos comuns. O objetivo de uma equipe é o propósito comum da empresa.”

“O trabalho em equipe gera relacionamentos, idéias, em prol de um objetivo comum. Integração de idéias e pessoas, com o trabalho em equipe, gera responsabilidade, motivação e cumplicidade.”

“Considero este item de extrema importância, pois em uma organização todos precisam trabalhar juntos, com um objetivo em comum, assim alcançarão com mais facilidade seus objetivos, conseqüentemente o sucesso.”

“Porque assim surgem mais idéias, conseqüentemente aumenta a qualidade dos serviços prestados.”

“Com uma equipe unida e em busca dos mesmos ideais conseguimos atingir todos os objetivos pois como diz o ditado ‘a união faz a força’. Todos devemos lutar juntos por um mesmo ideal. Neste caso, o crescimento da empresa e a qualidade dos serviços prestados por ela.”

“É importante para que as responsabilidades não sobrecaiam apenas sobre uma pessoa, amenizando o grau de stress causado.”

“É importante porque não se consegue trabalhar sozinho. Pois a atividade de uma pessoa complementa o serviço de outra.”

Por fim, em terceiro lugar, 11,54% os entrevistados consideraram o respeito como a dimensão que contribui para a qualidade de vida no trabalho, de acordo com a tabela 2.

Eis alguns depoimentos:

“Considero a palavra respeito como sendo a chave para o relacionamento humano em qualquer ambiente”.

“O respeito com os colegas de trabalho para mim estão acima de tudo em um ambiente de trabalho. Sem o respeito não nos sentimos motivados a desempenhar qualquer atividade com motivação. As diferenças sociais não devem existir dentro de uma organização. As pessoas acima de tudo devem respeitar tanto aquele que recolhe o lixo como aquele que é o topo da organização. Assim as pessoas, principalmente a classe dos mais humildes, se sentirão capazes como pessoas e como profissionais naquilo que fazem.”

“Em ambiente de trabalho que existe respeito entre os colegas o trabalho que as vezes é cansativo torna-se mais agradável.”

“Respeito é o primeiro passo para tudo dar certo. É primordial haver respeito em um ambiente de trabalho, para que assim não somente a pessoa, mas seu serviço seja respeitado.”

“Por que respeito é fundamental para o bom andamento das atividades e relacionamentos entre funcionários. Hoje é uma das coisas que mais está faltando em nossos dirigentes.”

“Em ambientes onde há falta de respeito, isto é, ter tratativas diferentes com determinados funcionários, torna estes desmotivados e humilhados, tendo consequência a falta de iniciativas para o bom desenvolvimento do trabalho na empresa. Com o tempo o funcionário não terá mais perspectiva para aquela empresa.”

“O respeito para mim é fundamental entre pessoas de um mesmo setor. O respeito entre os seres humanos hoje é muito raro. O espaço de cada um, tem que dar para receber.”

4.3.2 Categoria: função

A tabela 3 ilustra os resultados obtidos para cada dimensão de qualidade de vida no trabalho de acordo com a função.

Tabela 3 - Frequência absoluta e relativa das dimensões de qualidade de vida no trabalho, segundo a função

Dimensão	Função			
	Técnico		Auxiliar administrativo	
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Companheirismo	2	4,88%	4	4,65%
Organização	2	4,88%	6	6,98%
Salário	4	9,76%	3	3,49%
Reconhecimento profissional	15	36,56%	25	29,05%
Ambiente físico adequado	2	4,88%	2	2,33%
Respeito	5	12,20%	10	11,63%
Trabalho em equipe	4	9,76%	13	15,12%
Amizade	-	-	1	1,16%
Harmonia	1	2,44%	-	-
Motivação	2	4,88%	13	15,12%
Responsabilidade	4	9,76%	9	10,47%
Total	41	100,00%	86	100,00%

Fonte: Pesquisa do autor (2002).

De acordo com a tabela 3 percebe-se que 36,56% dos técnicos e 29,05% dos auxiliares administrativos consideram, em primeiro lugar para a qualidade de vida no trabalho, o reconhecimento profissional.

Os técnicos entrevistados assim afirmaram:

“O reconhecimento é fundamental para a continuidade do trabalho desenvolvido. É o combustível que motiva a realização do trabalho e inspira para novas conquistas.”

“Prá mim o reconhecimento é a primeira dimensão na qualidade de vida no trabalho porque quando somos reconhecidos, ficamos motivados e quando estamos motivados no trabalho conseguimos realizar um trabalho bem feito e com responsabilidade.”

“Quando um funcionário tem seu trabalho reconhecido, passa a trabalhar com mais motivação, e a gostar do que faz.”

“A partir do momento que o funcionário é reconhecido por desempenho dedicação em seu trabalho, haverá melhor produção, determinação, entusiasmo e criatividade para o trabalho.”

“Todo ser humano tem uma necessidade de ser valorizado, o reconhecimento do seu trabalho vai fazê-lo sentir-se valorizado.”

E os auxiliares administrativos entrevistados, por sua vez, entenderam que:

“Com o reconhecimento profissional trabalharemos com mais satisfação.”

“O reconhecimento é o fator de suporte para outros indicadores como por exemplo a motivação e o respeito. Se você é reconhecido você está motivado para sempre realizar bem as suas atividades.”

“Para um funcionário sentir-se motivado e poder contribuir na execução de um bom trabalho, faz-se necessário e estimulador receber o reconhecimento e a valorização pelo trabalho realizado.”

“Em qualquer atividade de nossas vidas o fundamental é o reconhecimento, sem ele não existe a motivação dentro de um ambiente de trabalho.”

“Mesmas pessoas anos fazendo as mesmas coisas. Formadas, pós-graduadas não conseguem lugares melhores pela falta de reconhecimento.”

“Muitos não são reconhecidos por sua verdadeira capacidade.”

Em segundo lugar, 12,20% dos técnicos elegeram o respeito como a dimensão escolhida para qualidade de vida no trabalho na conformidade da tabela 3.

Isto porque, segundo alguns depoimentos:

“Respeito é o primeiro passo para tudo dar certo. É primordial haver respeito em um ambiente de trabalho, para que assim não somente a pessoa, mas seu serviço seja respeitado.”

“Priorizamos o item respeito por acreditar que este é a base de todo e qualquer relacionamento. Companheirismo, amizade, harmonia, trabalho em equipe, reconhecimento, etc. serão consequências.”

“Acima de qualquer outra dimensão, acho que essa é indispensável para um bom andamento do trabalho pois além de ser importante na relação empregatícia, forma o ambiente mais agradável.”

“Todo ser humano gosta de ser respeitado, não importa sua classe social. O que me motiva muito é o respeito que a minha equipe de trabalho tem por mim. Mesmo quando era auxiliar administrativo sempre me respeitaram, motivaram e me reconheceram como profissional da área.”

Ainda em segundo lugar, e conforme a tabela 3, 15,12% dos auxiliares administrativos escolheram o trabalho em equipe e a motivação.

São depoimentos dos auxiliares administrativos em relação ao trabalho em equipe:

“Numa visão globalizada, uma equipe compõe-se com características distintas, que unidas exercem funções com objetivos comuns. O objetivo de uma equipe é o propósito comum da empresa.”

“Porque assim surgem mais idéias, consequentemente aumenta a qualidade dos serviços prestados.”

“Considero este item de extrema importância, pois em uma organização todos precisam trabalhar juntos, com um objetivo em comum, assim alcançarão com mais facilidade seus objetivos, consequentemente o sucesso.”

“É importante porque não se consegue trabalhar sozinho. Pois a atividade de uma pessoa complementa o serviço de outra.”

“A justificativa é simples, sem trabalho em equipe não se consegue nada, pois raramente uma pessoa vai executar uma atividade ou serviço sozinha, sem auxílio de outra pessoa. E vejo o (trabalho em equipe) o modo mais rápido e ágil de se concluir os trabalhos.”

“É importante para que as responsabilidades não sobrecaiam apenas sobre uma pessoa, amenizando o grau de stress causado.”

E são alguns depoimentos dos auxiliares administrativos em relação à motivação, como a segunda dimensão escolhida:

“Sem motivação não há um bom rendimento no trabalho.”

“Motivação porque a pessoa motivada trabalha com mais organização e com mais responsabilidade.”

“A pessoa motivada desempenha com qualidade suas atividades influenciando positivamente o ambiente de trabalho.”

“Colaborador constantemente motivado trabalha melhor, relaciona-se melhor com os companheiros e exerce suas atividades com responsabilidade.”

“Essa é a dimensão que qualquer pessoa precisa para se sentir valorizado a realizar com qualidade seu serviço.”

E por fim, em terceiro lugar, 9,76% dos técnicos consideram o salário, o trabalho em equipe e a responsabilidade importantes para a qualidade de vida no

trabalho, conforme a tabela 3. E os auxiliares administrativos, com 11,63% conforme a tabela 3, elegeram o respeito.

Observe-se pois depoimentos dos técnicos que consideram o salário importante para a qualidade de vida no trabalho:

“Funcionário mau remunerado resulta em insatisfação, falta de vontade para trabalhar, mau humor, etc... Funcionário que possui uma remuneração justa trabalha com mais vontade, veste a camisa da empresa.”

“O dinheiro é uma representação material que a empresa troca com o trabalhador. Um profissional competente e dedicado precisa ser recompensado esta troca que ele faz com a empresa. Um profissional atuante também tem seus desgastes e essa valorização financeira é necessária para seu bem estar, sua qualidade de vida fora da empresa e indiretamente ligada a ela também. Cada um sabe do seu valor, e nada mais desgastante que sentir que esse valor não é recompensado.”

“É importante para ter qualidade de vida.”

“O salário é o reconhecimento pelo esforço. Afeta diretamente na qualidade de vida pessoal, uma vida pessoal estável e agradável está diretamente ligada a uma vida profissional harmoniosa.”

Observe-se também alguns depoimentos dos técnicos que consideram o trabalho em equipe importante:

“O trabalho em equipe gera relacionamentos, idéias, em prol de um objetivo comum. Integração de idéias e pessoas, com o trabalho em equipe, gera responsabilidade, motivação e cumplicidade.”

“Um trabalho organizado, rende e faz crescer a equipe por completo, tornando o ambiente muito mais agradável.”

“Acredito ser a base do desenvolvimento de um setor, pois unidos conseguiremos ultrapassar cada uma das diferentes barreiras surgidas em nossa caminhada.”

No tocante à importância da responsabilidade para a qualidade de vida no trabalho eis os depoimentos dos técnicos:

“A responsabilidade pelo trabalho faz com que as atividades sejam desenvolvidas de forma segura. Assim, pode-se perceber o comprometimento do servidor com a Instituição o que vai gerar, consequentemente, o desenvolvimento das outras dimensões elencadas.”

“A pessoa que trabalha numa empresa sem responsabilidade não tem como cobrar sua qualidade de vida no meio em que trabalha.”

Quanto aos auxiliares administrativos que apontaram o respeito em terceiro lugar, observe-se seus depoimentos:

“Considero a palavra respeito como sendo a chave para o relacionamento humano em qualquer ambiente”.

“Em ambiente de trabalho que existe respeito entre os colegas o trabalho que as vezes é cansativo torna-se mais agradável.”

“O respeito com os colegas de trabalho para mim estão acima de tudo em um ambiente de trabalho. Sem o respeito não nos sentimos motivados a desempenhar qualquer atividade com motivação. As diferenças sociais não devem existir dentro de uma organização. As pessoas acima de tudo devem respeitar tanto aquele que recolhe o lixo como aquele que é o topo da organização. Assim as pessoas, principalmente a classe dos mais humildes, se sentirão capazes como pessoas e como profissionais naquilo que fazem.”

“Em ambientes onde há falta de respeito, isto é, ter tratativas diferentes com determinados funcionários, torna estes desmotivados e humilhados, tendo consequência a falta de iniciativas para o bom desenvolvimento do trabalho na empresa. Com o tempo o funcionário não terá mais perspectiva para aquela empresa.”

“O respeito para mim é fundamental entre pessoas de um mesmo setor. O respeito entre os seres humanos hoje é muito raro. O espaço de cada um tem que dar para receber.”

“Por que respeito é fundamental para o bom andamento das atividades e relacionamentos entre funcionários. Hoje é uma das coisas que mais está faltando em nossos dirigentes.”

4.3.3 Categoria: tipo de atividade

A tabela 4 ilustra os resultados obtidos para cada dimensão de qualidade de vida no trabalho de acordo com o tipo de atividade.

Tabela 4 - Frequência absoluta e relativa das dimensões de qualidade de vida no trabalho segundo o tipo de atividade

Dimensão	Tipo de Atividade			
	Atividade Fim		Atividade Meio	
	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Companheirismo	4	7,41%	2	2,63%
Organização	3	5,56%	6	7,89%
Salário	2	3,70%	6	7,89%
Reconhecimento profissional	18	33,33%	24	31,59%
Ambiente físico adequado	-	-	4	5,26%
Respeito	6	11,11%	10	13,16%
Trabalho em equipe	5	9,26%	12	15,79%
Amizade	1	1,85%	-	-
Harmonia	-	-	1	1,32%
Motivação	9	16,67%	5	6,58%
Responsabilidade	6	11,11%	6	7,89%
Total	54	100,00%	76	100,00%

Fonte: Pesquisa do autor (2002).

De acordo com a tabela 4 percebe-se que 33,33% dos pesquisados da atividade fim, e 31,59% da atividade meio, consideram em primeiro lugar, para qualidade de vida no trabalho, o reconhecimento profissional.

Para os entrevistados da atividade fim o reconhecimento profissional é importante, pois:

“Com o reconhecimento profissional trabalharemos com mais satisfação.”

“Para um funcionário sentir-se motivado e poder contribuir na execução de um bom trabalho, faz-se necessário e estimulador receber o reconhecimento e a valorização pelo trabalho realizado.”

“Mesmo que as outras dimensões de qualidade de vida no trabalho vão mal, o reconhecimento dos colegas e também do chefe do setor animam a trabalhar.”

“Em qualquer atividade de nossas vidas o fundamental é o reconhecimento, sem ele não existe a motivação dentro de um ambiente de trabalho.”

“Mesmas pessoas anos fazendo as mesmas coisas. Formadas, pós-graduadas não conseguem lugares melhores pela falta de reconhecimento.”

“Muitos não são reconhecidos por sua verdadeira capacidade.”

Já para os entrevistados da atividade meio, o reconhecimento profissional é importante, já que:

“O reconhecimento é fundamental para a continuidade do trabalho desenvolvido. É o combustível que motiva a realização do trabalho e inspira para novas conquistas.”

“O reconhecimento é o fator de suporte para outros indicadores como por exemplo a motivação e o respeito. Se você é reconhecido você está motivado para sempre realizar bem as suas atividades.”

“Pra mim o reconhecimento é a primeira dimensão na qualidade de vida no trabalho porque quando somos reconhecidos, ficamos motivados e quando estamos motivados no trabalho conseguimos realizar um trabalho bem feito e com responsabilidade.”

“Quando um funcionário tem seu trabalho reconhecido, passa a trabalhar com mais motivação, e a gostar do que faz.”

“Todo ser humano tem uma necessidade de ser valorizado, o reconhecimento do seu trabalho vai fazê-lo sentir-se valorizado.”

“A partir do momento que o funcionário é reconhecido por desempenho dedicação em seu trabalho, haverá melhor produção, determinação, entusiasmo e criatividade para o trabalho.”

Em segundo lugar, conforme a tabela 4, 16,67% dos pesquisados da atividade fim elegeram a motivação, e 15,79% da atividade meio indicaram o trabalho em equipe determinante para a qualidade de vida no trabalho.

Colacionam-se alguns depoimentos dos pesquisados da atividade fim que elegeram a motivação:

“Sem motivação não há um bom rendimento no trabalho.”

“A pessoa motivada desempenha com qualidade suas atividades influenciando positivamente o ambiente de trabalho.”

“Escolhi motivação como prioridade porque é a base de um bom trabalho, não que eu não cumpra com minhas obrigações se não sou motivada. Mas se existe motivação tudo se harmoniza melhor e em consequência disso vem todos os itens.”

E ainda, depoimentos dos pesquisados da atividade meio que indicaram o trabalho em equipe:

“O trabalho em equipe gera relacionamentos, idéias, em prol de um objetivo comum. Integração de idéias e pessoas, com o trabalho em equipe, gera responsabilidade, motivação e cumplicidade.”

“Numa visão globalizada, uma equipe compõe-se com características distintas, que unidas exercem funções com objetivos comuns. O objetivo de uma equipe é o propósito comum da empresa.”

“Com uma equipe unida e em busca dos mesmos ideais conseguimos atingir todos os objetivos pois como diz o ditado ‘a união faz a força’. Todos devemos lutar juntos por um mesmo ideal. Neste caso, o crescimento da empresa e a qualidade dos serviços prestados por ela.”

“Considero este item de extrema importância, pois em uma organização todos precisam trabalhar juntos, com um objetivo em comum, assim alcançarão com mais facilidade seus objetivos, consequentemente o sucesso.”

“É importante para que as responsabilidades não sobrecaiam apenas sobre uma pessoa, amenizando o grau de stress causado.”

“É importante porque não se consegue trabalhar sozinho. Pois a atividade de uma pessoa complementa o serviço de outra.”

Por fim, em terceiro lugar, conforme a tabela 4, 11,11% dos pesquisados da atividade fim consideram o respeito e a responsabilidade importantes para a qualidade de vida no trabalho. E os pesquisados da atividade meio, com 13,16%, elegeram o respeito.

Depoimentos dos pesquisados da atividade fim e atividade meio que consideram o respeito para a qualidade de vida no trabalho.

Depoimentos dos pesquisados da atividade fim:

“Considero a palavra respeito como sendo a chave para o relacionamento humano em qualquer ambiente”.

“Priorizamos o item respeito por acreditar que este é a base de todo e qualquer relacionamento. Companheirismo, amizade, harmonia, trabalho em equipe, reconhecimento, etc. serão conseqüências.”

“Todo ser humano gosta de ser respeitado, não importa sua classe social. O que me motiva muito é o respeito que a minha equipe de trabalho tem por mim. Mesmo quando era auxiliar administrativo sempre me respeitaram, motivaram e me reconheceram como profissional da área.”

E depoimentos dos pesquisados da atividade meio:

“O respeito com os colegas de trabalho para mim estão acima de tudo em um ambiente de trabalho. Sem o respeito não nos sentimos motivados a desempenhar qualquer atividade com motivação. As diferenças sociais não devem existir dentro de uma organização. As pessoas acima de tudo devem respeitar tanto aquele que recolhe o lixo como aquele que é o topo da organização. Assim as pessoas, principalmente a classe dos mais humildes, se sentirão capazes como pessoas e como profissionais naquilo que fazem.”

“Em ambiente de trabalho que existe respeito entre os colegas o trabalho que as vezes é cansativo torna-se mais agradável.”

“Respeito é o primeiro passo para tudo dar certo. É primordial haver respeito em um ambiente de trabalho, para que assim não somente a pessoa, mas seu serviço seja respeitado.”

“Por que respeito é fundamental para o bom andamento das atividades e relacionamentos entre funcionários. Hoje é uma das coisas que mais está faltando em nossos dirigentes.”

“O respeito para mim é fundamental entre pessoas de um mesmo setor. O respeito entre os seres humanos hoje é muito raro. O espaço de cada um tem que dar para receber.”

Quanto aos pesquisados da atividade fim que apontaram a importância da responsabilidade, em terceiro lugar, para qualidade de vida no trabalho, destacam-se os seguintes depoimentos:

“Para que juntos possamos fazer um bom trabalho e conseqüentemente ser reconhecido por outros.”

“Considero isso como sendo base de um setor de ensino, pois se cada um assumir com responsabilidade seu papel ou seja seu setor, consideravelmente tudo será melhor!”

“Ser responsável em tudo o que se faz, assumir com coragem que tudo se torna mais fácil.”

4.3.4 Categoria: idade

A tabela 5 ilustra os resultados obtidos para cada dimensão de qualidade de vida no trabalho, de acordo com a idade.

Tabela 5 - Frequência absoluta e relativa das dimensões de qualidade de vida no trabalho, segundo a idade

Dimensão	Idade							
	18 a 30 anos		31 a 40 anos		41 a 50 anos		Mais de 50 anos	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Companheirismo	6	7,79%	-	-	-	-	-	-
Organização	4	5,19%	3	8,57%	-	-	1	50,00%
Salário	4	5,19%	3	8,57%	-	-	-	-
Reconhecimento profissional	27	35,08%	9	25,71%	5	35,72%	-	-
Ambiente físico adequado	4	5,19%	-	-	1	7,14%	-	-
Respeito	9	11,69%	5	14,29%	-	-	-	-
Trabalho em equipe	9	11,69%	7	20,00%	1	7,14%	1	50,00%
Amizade	1	1,30%	-	-	-	-	-	-
Harmonia	1	1,30%	-	-	-	-	-	-
Motivação	7	9,09%	5	14,29%	3	21,43%	-	-
Responsabilidade	5	6,49%	3	8,57%	4	28,57%	-	-
Total	77	100,00%	35	100,00%	14	100,00%	2	100,00%

Fonte: Pesquisa do autor (2002).

LEGENDA: FA = Frequência Absoluta FR = Frequência Relativa

A maioria expressiva dos pesquisados encontra-se nas faixas de 18 a 30 anos, e 31 a 40 anos. De acordo com a tabela 5, percebe-se que 35,08% dos pesquisados que possuem idade entre 18 e 30 anos, e 35,72% dos pesquisados que se encontram na faixa de 31 a 40 anos de idade, consideram em primeiro lugar, para a qualidade de vida no trabalho, o reconhecimento profissional.

Para os entrevistados que se encontram na faixa de 18 a 30 anos de idade, o reconhecimento profissional é importante porque:

“Com o reconhecimento profissional trabalharemos com mais satisfação.”

“Em qualquer atividade de nossas vidas o fundamental é o reconhecimento, sem ele não existe a motivação dentro de um ambiente de trabalho.”

“Prá mim o reconhecimento é a primeira dimensão na qualidade de vida no trabalho porque quando somos reconhecidos, ficamos motivados e quando estamos motivados no trabalho conseguimos realizar um trabalho bem feito e com responsabilidade.”

“Para um funcionário sentir-se motivado e poder contribuir na execução de um bom trabalho, faz-se necessário e estimulador receber o reconhecimento e a valorização pelo trabalho realizado.”

“Quando um funcionário tem seu trabalho reconhecido, passa a trabalhar com mais motivação, e a gostar do que faz.”

“O reconhecimento é o fator de suporte para outros indicadores como por exemplo a motivação e o respeito. Se você é reconhecido você está motivado para sempre realizar bem as suas atividades.”

“Mesmas pessoas anos fazendo as mesmas coisas. Formadas, pós-graduadas não conseguem lugares melhores pela falta de reconhecimento.”

“Muitos não são reconhecidos por sua verdadeira capacidade.”

Já para os entrevistados que se encontram na faixa de 31 a 40 anos de idade, o reconhecimento profissional é importante, já que:

“O reconhecimento é fundamental para a continuidade do trabalho desenvolvido. É o combustível que motiva a realização do trabalho e inspira para novas conquistas.”

“Todo ser humano tem uma necessidade de ser valorizado, o reconhecimento do seu trabalho vai fazê-lo sentir-se valorizado.”

“A partir do momento que o funcionário é reconhecido por desempenho, dedicação em seu trabalho, haverá melhor produção, determinação, entusiasmo e criatividade para o trabalho.”

De acordo com a tabela 5, em segundo lugar, 11,69% dos pesquisados, que se encontram nas faixas de 18 a 30 anos de idade, elegeram o respeito e o trabalho em equipe. Já para os pesquisados na faixa de 31 a 40 anos de idade, o trabalho em equipe foi eleito com 20,00% dos votos.

Eis alguns depoimentos dos pesquisados que se encontram na faixa de 18 a 30 anos de idade e elegeram o respeito em segundo lugar:

“O respeito com os colegas de trabalho para mim estão acima de tudo em um ambiente de trabalho. Sem o respeito não nos sentimos motivados a desempenhar qualquer atividade com motivação. As diferenças sociais não devem existir dentro de uma organização. As pessoas acima de tudo devem respeitar tanto aquele que recolhe o lixo como aquele que é o topo da organização. Assim as pessoas, principalmente a classe dos mais humildes, se sentirão capazes como pessoas e como profissionais naquilo que fazem.”

“Em ambientes onde há falta de respeito, isto é, ter tratativas diferentes com determinados funcionários, torna estes desmotivados e humilhados, tendo consequência a falta de iniciativas para o bom desenvolvimento do trabalho na empresa. Com o tempo o funcionário não terá mais perspectiva para aquela empresa.”

“Por que respeito é fundamental para o bom andamento das atividades e relacionamentos entre funcionários. Hoje é uma das coisas que mais está faltando em nossos dirigentes.”

“Respeito é o primeiro passo para tudo dar certo. É primordial haver respeito em um ambiente de trabalho, para que assim não somente a pessoa, mas seu serviço seja respeitado.”

“Em ambiente de trabalho que existe respeito entre os colegas o trabalho que as vezes é cansativo torna-se mais agradável.”

Seguem, também, alguns depoimentos dos pesquisados que se encontram na faixa de 18 a 30 anos de idade, e que elegeram o trabalho em equipe em segundo lugar:

“Numa visão globalizada, uma equipe compõe-se com características distintas, que unidas exercem funções com objetivos comuns. O objetivo de uma equipe é o propósito comum da empresa.”

“Considero este item de extrema importância, pois em uma organização todos precisam trabalhar juntos, com um objetivo em comum, assim alcançarão com mais facilidade seus objetivos, consequentemente o sucesso.”

“Acredito que um grupo pense melhor que uma só pessoa, por isso enumero o trabalho em equipe, conjunto, como sendo nos dias atuais, uma prioridade no ambiente de trabalho.”

“É importante para que as responsabilidades não sobrecaiam apenas sobre uma pessoa, amenizando o grau de stress causado.”

Por fim, alguns depoimentos dos pesquisados que se encontram na faixa de 31 a 40 anos de idade, e que elegeram o trabalho em equipe em segundo lugar:

“O trabalho em equipe gera relacionamentos, idéias, em prol de um objetivo comum. Integração de idéias e pessoas, com o trabalho em equipe, gera responsabilidade, motivação e cumplicidade.”

“Porque assim surgem mais idéias, consequentemente aumenta a qualidade dos serviços prestados.”

“É importante porque não se consegue trabalhar sozinho. Pois a atividade de uma pessoa complementa o serviço de outra.”

Em terceiro lugar, 9,09% dos pesquisados, que se encontram na faixa de 18 a 30 anos de idade, elegeram a motivação para a qualidade de vida no trabalho conforme a tabela 5. Já para os pesquisados na faixa de 31 a 40 anos de idade, o respeito e a motivação foram eleitos com 14,29% dos votos.

Observe-se alguns depoimentos dos pesquisados que se encontram na faixa de 18 a 30 anos de idade e elegeram a motivação em terceiro lugar:

“Sem motivação não há um bom rendimento no trabalho.”

“A pessoa motivada desempenha com qualidade suas atividades influenciando positivamente o ambiente de trabalho.”

“Motivação porque a pessoa motivada trabalha com mais organização e com mais responsabilidade.”

“As empresas hoje em dia tem o dever de valorizar seus funcionários, para que eles tenham motivação e vontade de trabalhar pelos objetivos da sua empresa.”

E, seqüencialmente, alguns depoimentos dos pesquisados que se encontram na faixa de 31 a 40 anos de idade e que elegeram a motivação em terceiro lugar:

“Colaborador constantemente motivado trabalha melhor, relaciona-se melhor com os companheiros e exerce suas atividades com responsabilidade.”

“Essa é a dimensão que qualquer pessoa precisa para se sentir valorizado a realizar com qualidade seu serviço.”

“Escolhi motivação como prioridade porque é a base de um bom trabalho, não que eu não cumpra com minhas obrigações se não sou motivada. Mas se existe motivação tudo se harmoniza melhor e em consequência disso vem todos os itens.”

São por sua vez, depoimentos dos pesquisados que se encontram na faixa de 31 a 40 anos de idade e apontaram o respeito em terceiro lugar:

“Considero a palavra respeito como sendo a chave para o relacionamento humano em qualquer ambiente”.

“Priorizamos o item respeito por acreditar que este é a base de todo e qualquer relacionamento. Companheirismo, amizade, harmonia, trabalho em equipe, reconhecimento, etc. serão consequências.”

“O respeito para mim é fundamental entre pessoas de um mesmo setor. O respeito entre os seres humanos hoje é muito raro. O espaço de cada um tem que dar para receber.”

4.3.5 Categoria: nível de escolaridade

A tabela 6 ilustra os resultados obtidos para cada dimensão de qualidade de vida no trabalho, de acordo com o nível de escolaridade.

Tabela 6 - Frequência absoluta e relativa das dimensões de qualidade de vida no trabalho segundo o nível de escolaridade

Dimensão	Escolaridade											
	Fundamental		Médio		Graduação		Especialização		Mestrado		Doutorado	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Companheirismo	1	33,33%	2	6,06%	2	2,99%	1	5,00%	-	-	-	-
Organização	-	-	2	6,06%	6	8,96%	1	5,00%	-	-	-	-
Salário	-	-	1	3,03%	5	7,46%	1	5,00%	-	-	-	-
Reconhecimento profissional	1	33,34%	11	33,33%	17	25,37%	8	40,00%	3	50,00%	1	100,00%
Ambiente físico adequado	-	-	-	-	4	5,97%	1	5,00%	-	-	-	-
Respeito	1	33,33%	7	21,22%	6	8,96%	2	10,00%	-	-	-	-
Trabalho em equipe	-	-	6	18,18%	8	11,94%	1	5,00%	2	33,33%	-	-
Amizade	-	-	-	-	1	1,49%	-	-	-	-	-	-
Harmonia	-	-	-	-	1	1,49%	-	-	-	-	-	-
Motivação	-	-	1	3,03%	9	13,43%	3	15,00%	1	16,67%	-	-
Responsabilidade	-	-	3	9,09%	8	11,94%	2	10,00%	-	-	-	-
Total	3	100,00%	33	100,00%	67	100,00%	20	100,00%	6	100,00%	1	100,00%

Fonte: Pesquisa do autor (2002).

LEGENDA: FA = Frequência Absoluta FR = Frequência Relativa

A maioria expressiva dos pesquisados possui graduação, seguida pelo nível médio, conforme o nível de escolaridade da tabela 6.

De acordo com tal tabela, percebe-se que 33,33% dos pesquisados que possuem nível médio, e 25,37% dos pesquisados que se encontram na graduação consideram, em primeiro lugar para qualidade de vida no trabalho, o reconhecimento profissional.

Para os entrevistados que possuem nível médio, o reconhecimento profissional é importante porque:

“Com o reconhecimento profissional trabalharemos com mais satisfação.”

“O reconhecimento é o fator de suporte para outros indicadores como por exemplo a motivação e o respeito. Se você é reconhecido você está motivado para sempre realizar bem as suas atividades.”

“Mesmo que as outras dimensões de qualidade de vida no trabalho vão mal, o reconhecimento dos colegas e também do chefe do setor animam a trabalhar.”

“Muitos não são reconhecidos por sua verdadeira capacidade.”

Para os entrevistados que têm graduação o reconhecimento profissional também é importante, já que:

“Quando um funcionário tem seu trabalho reconhecido, passa a trabalhar com mais motivação, e a gostar do que faz.”

“Em qualquer atividade de nossas vidas o fundamental é o reconhecimento, sem ele não existe a motivação dentro de um ambiente de trabalho.”

“Prá mim o reconhecimento é a primeira dimensão na qualidade de vida no trabalho porque quando somos reconhecidos, ficamos motivados e quando estamos motivados no trabalho conseguimos realizar um trabalho bem feito e com responsabilidade.”

Em segundo lugar, 21,22% dos pesquisados que possuem nível médio elegeram o respeito, conforme a tabela 6. Para os pesquisados que se encontram na graduação, a motivação foi eleita com 13,43% dos votos.

Eis alguns depoimentos dos pesquisados que possuem nível médio e elegeram o respeito em segundo lugar:

“Considero a palavra respeito como sendo a chave para o relacionamento humano em qualquer ambiente”.

“Pois a convivência durante 8:48min. por dia exige muito respeito, amizade, companheirismo.”

“O respeito para mim é fundamental entre pessoas de um mesmo setor. O respeito entre os seres humanos hoje é muito raro. O espaço de cada um tem que dar para receber.”

Observe-se também depoimentos dos pesquisados que se encontram na graduação e apontaram a motivação em segundo lugar:

“Colaborador constantemente motivado trabalha melhor, relaciona-se melhor com os companheiros e exerce suas atividades com responsabilidade.”

“A pessoa motivada desempenha com qualidade suas atividades influenciando positivamente o ambiente de trabalho.”

“Motivação porque a pessoa motivada trabalha com mais organização e com mais responsabilidade.”

Em terceiro lugar, 18,18% dos pesquisados que possuem nível médio elegeram o trabalho em equipe, conforme a tabela 6. Para os pesquisados que se encontram na graduação, o trabalho em equipe e a responsabilidade foram eleitos com 11,94% dos votos.

São depoimentos dos pesquisados que possuem nível médio e elegeram o trabalho em equipe em terceiro lugar:

“Numa visão globalizada, uma equipe compõe-se com características distintas, que unidas exercem funções com objetivos comuns. O objetivo de uma equipe é o propósito comum da empresa.”

“Considero este item de extrema importância, pois em uma organização todos precisam trabalhar juntos, com um objetivo em comum, assim alcançarão com mais facilidade seus objetivos, consequentemente o sucesso.”

“Porque assim surgem mais idéias, conseqüentemente aumenta a qualidade dos serviços prestados.”

“Acredito que um grupo pense melhor que uma só pessoa, por isso enumero o trabalho em equipe, conjunto, como sendo nos dias atuais, uma prioridade no ambiente de trabalho.”

E alguns depoimentos dos pesquisados que possuem graduação e elegeram o trabalho em equipe em terceiro lugar para a qualidade de vida no trabalho:

“O trabalho em equipe gera relacionamentos, idéias, em prol de um objetivo comum. Integração de idéias e pessoas, com o trabalho em equipe, gera responsabilidade, motivação e cumplicidade.”

“É importante porque não se consegue trabalhar sozinho. Pois a atividade de uma pessoa complementa o serviço de outra.”

“É importante para que as responsabilidades não sobrecaiam apenas sobre uma pessoa, amenizando o grau de stress causado.”

Observe-se por fim, depoimentos dos pesquisados que possuem graduação e apontaram a responsabilidade em terceiro lugar:

“Porque sem a responsabilidade o setor, sendo a empresa não consegue ter um pleno funcionamento ou seja cada funcionário deve contribuir cada vez mais para o crescimento mútuo.”

“Para que juntos possamos fazer um bom trabalho e conseqüentemente ser reconhecido por outros.”

“O funcionário sendo responsável e realizando suas atividades de maneira correta sempre será valorizado e reconhecido no seu ambiente de trabalho.”

4.3.6 Categoria: tempo de serviço

A tabela 7 ilustra os resultados obtidos para cada dimensão de qualidade de vida no trabalho, de acordo com o tempo de serviço.

Tabela 7 - Frequência absoluta e relativa das dimensões de qualidade de vida no trabalho segundo o tempo de serviço

Dimensão	Tempo de Serviço							
	0 a 5 anos		6 a 10 anos		11 a 15 anos		Mais de 15 anos	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Companheirismo	5	7,04	-	-	1	4,17%	-	-
Organização	4	5,63	1	4,76%	2	8,33%	1	7,14%
Salário	2	2,82	2	9,52%	3	12,50%	-	-
Reconhecimento profissional	20	28,16	9	42,87%	7	29,16%	5	35,72%
Ambiente físico adequado	3	4,23	1	4,76%	-	-	1	7,14%
Respeito	10	14,08	2	9,52%	4	16,67%	-	-
Trabalho em equipe	9	12,68	2	9,52%	4	16,67%	2	14,29%
Amizade	1	1,41	-	-	-	-	-	-
Harmonia	1	1,41	-	-	-	-	-	-
Motivação	8	11,27	4	19,05%	2	8,33%	1	7,14%
Responsabilidade	8	11,27	-	-	1	4,17%	4	28,57%
Total	71	100,00	21	100,00%	24	100,00%	14	100,00%

Fonte: Pesquisa do autor (2002).

LEGENDA: FA = Frequência absoluta FR = Frequência relativa

O maior contingente dos pesquisados encontra-se nas faixas de 0 a 5 anos e de 11 a 15 anos de tempo de serviço na instituição, conforme tabela 7. De acordo com a tabela 7, percebe-se que 28,16% dos pesquisados que se encontram na faixa de 0 a 5 anos de tempo de serviço e 29,16% dos pesquisados que estão na faixa de 11 a 15 anos consideram, em primeiro lugar para qualidade de vida no trabalho, o reconhecimento profissional.

Para os entrevistados de 0 a 5 anos de tempo de serviço o reconhecimento profissional é importante, já que:

“Quando um funcionário tem seu trabalho reconhecido, passa a trabalhar com mais motivação, e a gostar do que faz.”

“Em qualquer atividade de nossas vidas o fundamental é o reconhecimento, sem ele não existe a motivação dentro de um ambiente de trabalho.”

“Prá mim o reconhecimento é a primeira dimensão na qualidade de vida no trabalho porque quando somos reconhecidos, ficamos motivados e quando estamos motivados no trabalho conseguimos realizar um trabalho bem feito e com responsabilidade.”

“Mesmo que as outras dimensões de qualidade de vida no trabalho vão mal, o reconhecimento dos colegas e também do chefe do setor animam a trabalhar.”

“O reconhecimento é o fator de suporte para outros indicadores como por exemplo a motivação e o respeito. Se você é reconhecido você está motivado para sempre realizar bem as suas atividades.”

“Muitos não são reconhecidos por sua verdadeira capacidade.”

E para os entrevistados que possuem de 11 a 15 anos de tempo de serviço, o reconhecimento profissional é importante, pois:

“Todo ser humano tem uma necessidade de ser valorizado, o reconhecimento do seu trabalho vai fazê-lo sentir-se valorizado.”

“O reconhecimento é fundamental para a continuidade do trabalho desenvolvido. É o combustível que motiva a realização do trabalho e inspira para novas conquistas.”

“O reconhecimento é a base para a motivação num trabalho em equipe.”

Em segundo lugar, 14,08% dos pesquisados que se encontram na faixa de 0 a 5 anos de tempo de serviço elegeram o respeito de acordo com a tabela 7. Os pesquisados que se encontram na faixa de 11 a 15 anos de tempo de serviço indicaram o respeito e o trabalho em equipe com 16,67% dos votos.

Eis alguns depoimentos dos pesquisados que se encontram na faixa de 0 a 5 anos de tempo de serviço elegeram o respeito em segundo lugar:

“Em ambiente de trabalho que existe respeito entre os colegas o trabalho que as vezes é cansativo torna-se mais agradável.”

“Respeito é o primeiro passo para tudo dar certo. É primordial haver respeito em um ambiente de trabalho, para que assim não somente a pessoa, mas seu serviço seja respeitado.”

“Em ambientes onde há falta de respeito, isto é, ter tratativas diferentes com determinados funcionários, torna estes desmotivados e humilhados, tendo consequência a falta de iniciativas para o bom desenvolvimento do trabalho na empresa. Com o tempo o funcionário não terá mais perspectiva para aquela empresa.”

“Por que respeito é fundamental para o bom andamento das atividades e relacionamentos entre funcionários. Hoje é uma das coisas que mais está faltando em nossos dirigentes.”

“O respeito para mim é fundamental entre pessoas de um mesmo setor. O respeito entre os seres humanos hoje é muito raro. O espaço de cada um tem que dar para receber.”

E alguns depoimentos dos pesquisados que se encontram na faixa 11 a 15 anos de tempo de serviço, e que indicaram o respeito em segundo lugar:

“Considero a palavra respeito como sendo a chave para o relacionamento humano em qualquer ambiente”.

“Priorizamos o item respeito por acreditar que este é a base de todo e qualquer relacionamento. Companheirismo, amizade, harmonia, trabalho em equipe, reconhecimento, etc. serão consequências.”

Ainda, é de se colacionar depoimentos dos pesquisados que se encontram na faixa 11 a 15 anos de tempo de serviço e indicaram o trabalho em equipe em segundo lugar:

“O trabalho em equipe gera relacionamentos, idéias, em prol de um objetivo comum. Integração de idéias e pessoas, com o trabalho em equipe, gera responsabilidade, motivação e cumplicidade.”

“Haja vista que não podemos fazer/resolver tudo sozinhos, torna-se indispensável que possamos/devamos contar com a colaboração/cooperação confiável de outras pessoas. Parcerias saudáveis e competentes são produtivas e gratificantes.”

“É importante porque não se consegue trabalhar sozinho. Pois a atividade de uma pessoa complementa o serviço de outra.”

E finalmente, em terceiro lugar, 12,68% dos pesquisados que se encontram na faixa de 0 a 5 anos de tempo de serviço indicaram o trabalho em equipe para a qualidade de vida no trabalho conforme a tabela 7. Para os pesquisados que se encontram na faixa de 11 a 15 anos de tempo de serviço, o salário foi eleito com 12,50% dos votos.

Pelos depoimentos dos pesquisados que se encontram na faixa de 0 a 5 anos de tempo de serviço e que elegeram o trabalho em equipe em terceiro lugar, percebe-se:

“Considero este item de extrema importância, pois em uma organização todos precisam trabalhar juntos, com um objetivo em comum, assim alcançarão com mais facilidade seus objetivos, conseqüentemente o sucesso.”

“Porque assim surgem mais idéias, conseqüentemente aumenta a qualidade dos serviços prestados.”

“Acredito que um grupo pense melhor que uma só pessoa, por isso enumero o trabalho em equipe, conjunto, como sendo nos dias atuais, uma prioridade no ambiente de trabalho.”

“É importante para que as responsabilidades não sobrecaiam apenas sobre uma pessoa, amenizando o grau de stress causado.”

E de alguns depoimentos dos pesquisados que se encontram na faixa de 11 a 15 anos de tempo de serviço elegeram o salário em terceiro lugar, colhe-se que:

“Tendo um bom salário a pessoa sente-se motivada, tanto no trabalho quanto na vida pessoal, e reconhecida, o que tende a ter um aumento na qualidade de vida.”

“O salário é o reconhecimento pelo esforço. Afeta diretamente na qualidade de vida pessoal, uma vida pessoal estável e agradável está diretamente ligada a uma vida profissional harmoniosa.”

4.4 Confronto dos resultados obtidos para as dimensões de qualidade de vida no trabalho em relação aos fundamentos teóricos, discutidos pelos estudiosos da área

4.4.1 Reconhecimento profissional

Na percepção dos pesquisados, o reconhecimento profissional foi indicado como a dimensão que mais caracteriza a qualidade de vida no trabalho no resultado geral, assim como em todas as categorias, a saber: função (técnico e auxiliar administrativo), tipo de atividade (atividade fim e atividade meio), idade (18 a 30 anos e 31 a 40 anos), nível de escolaridade (médio e graduação) e tempo de serviço (0 a 5 anos e 11 a 15 anos). De acordo com os pesquisados, o reconhecimento profissional é a dimensão mais importante para assegurar a qualidade de vida no trabalho.

Parece não haver o devido reconhecimento profissional entre o corpo técnico e auxiliar administrativo. A falta de reconhecimento profissional parece ser mais acentuada na faixa de 18 a 30 anos, comparada com a faixa de idade de 31 a 40 anos, segundo os depoimentos dos pesquisados citados na categoria idade. Percebe-se que o reconhecimento profissional é um fator determinante para manter a qualidade de vida, porque, segundo alguns depoimentos:

“O reconhecimento é fundamental para a continuidade do trabalho desenvolvido. É o combustível que motiva a realização do trabalho e inspira para novas conquistas.”

“Muitos não são reconhecidos por sua verdadeira capacidade.”

“A partir do momento que o funcionário é reconhecido por desempenho, dedicação em seu trabalho, haverá melhor produção, determinação, entusiasmo e criatividade para o trabalho.”

Para reforçar os depoimentos dos pesquisados, o reconhecimento profissional encontra-se contemplado na dimensão de QVT de Walton (1973), no momento em que o autor cita a **relevância social da vida no trabalho** que se refere ao empenho do trabalhador e o respeito que a organização tem por seus empregados, no sentido de não depreciar seu trabalho e sua profissão. Walton (1973) enfatiza o sentimento de orgulho que o empregado deve ter em relação à organização, para que não sinta um certo constrangimento social, o que poderá afetar sua qualidade de vida no trabalho.

Walton (1973) aponta, ainda, alguns indicadores, como a valorização do trabalho que se refere ao sentimento de relevância e valorização que a organização e, também a comunidade, atribuem ao indivíduo na organização do trabalho.

Fica evidente, conforme os depoimentos citados pelos pesquisados, que o corpo técnico e auxiliar administrativo sente a necessidade de ser valorizado e reconhecido pelo seu trabalho realizado. O colaborador percebe que, para se sentir feliz, tem a necessidade de sentir também a felicidade no reconhecimento e na valorização da sua profissão, isto por seus colegas de trabalho, por seus superiores, pela organização em que trabalha e, também, pela comunidade.

4.4.2 Trabalho em equipe

O trabalho em equipe foi eleito em segundo lugar, no resultado geral, pelos pesquisados, como a dimensão que mais caracteriza a qualidade de vida no

trabalho. De acordo com as categorias, o trabalho em equipe obteve as seguintes colocações: na categoria função, os auxiliares administrativos indicaram o trabalho em equipe em segundo lugar, e os técnicos em terceiro lugar; em relação ao tipo de atividade, os pesquisados da atividade meio elegeram o trabalho em equipe em segundo lugar; de acordo com a idade, tanto os pesquisados na faixa de 18 a 30 anos quanto os na faixa de 31 a 40 anos escolheram o trabalho em equipe em segundo lugar; em relação ao nível de escolaridade, os pesquisados com nível médio e graduação apontaram o trabalho em equipe em terceiro lugar; e, finalmente, considerando o tempo de serviço, os pesquisados de 11 a 15 anos elegeram o trabalho em equipe em segundo lugar e os de 0 a 5 anos em terceiro lugar.

Como podemos perceber, o trabalho em equipe, ou seja, um conjunto ou grupo de pessoas que se aplicam a uma tarefa ou trabalho, foi bastante indicada segundo as categorias de análise, como uma das dimensões de grande importância para a melhoria da qualidade de vida no trabalho.

Os pesquisados apontaram a necessidade de uma maior integração das pessoas no trabalho, no sentido de formação de times, ou seja, equipes de trabalho. O trabalho em equipe gera pluralidade de idéias, motivação e cumplicidade, e facilita o alcance dos objetivos da equipe de trabalho e da organização.

Conforme alguns depoimentos dos pesquisados, pode-se perceber que:

“Numa visão globalizada, uma equipe compõe-se com características distintas, que unidas exercem funções com objetivos comuns. O objetivo de uma equipe é o propósito comum da empresa.”

“O trabalho em equipe gera relacionamentos, idéias, em prol de um objetivo comum. Integração de idéias e pessoas, com o trabalho em equipe, gera responsabilidade, motivação e cumplicidade.”

“Considero este item de extrema importância, pois em uma organização todos precisam trabalhar juntos, com um objetivo em comum, assim alcançarão com mais facilidade seus objetivos, consequentemente o sucesso.”

Pinchot (1994) reforça os depoimentos dos pesquisados quando diz que as pessoas podem assumir amplas responsabilidades dentro de uma equipe. Responsabilidades estas com os integrantes da equipe, pela instituição e pela qualidade dos serviços prestados. O trabalho em equipe propõe a mudança do foco no desempenho e nas carreiras individuais para o sucesso global da equipe. Em vez de se relacionarem entre si, formalmente, conforme os cargos ou funções, os integrantes das equipes tratam-se mutuamente como colegas, conseguindo gerar a paixão, o compromisso e a rapidez no desenvolvimento de um empreendimento, pois possuem um interesse comum de superar expectativas dos clientes e da instituição.

De acordo com Pinchot (1994), as equipes, nas organizações, podem evoluir gradativamente para além das atividades referentes às operações e aos processos do cotidiano, e assumir a responsabilidade pelo autogerenciamento. Como parte de uma equipe, pode-se exercer mais impacto e realizar mais coisas. As equipes autodirigidas aproveitam a inteligência de cada integrante da equipe para gerar resultados, mostrando que a **totalidade dos membros da equipe é mais do que qualquer um dos membros da equipe**. As empresas inteligentes suprem as equipes com todas as condições necessárias para que elas possam, primariamente, autogerir-se.

O trabalho em equipe, segundo Pinchot (1994), tem tido muito sucesso na realização de objetivos, que variam de idéias para a melhoria do trabalho à gestão de uma determinada área de trabalho como um negócio independente dentro de uma organização. As equipes reúnem todos os empregados necessários para que se possa transformar uma nova idéia, ou projeto, em um pequeno negócio, no qual

todos os integrantes assumem uma parte da responsabilidade pela realização do empreendimento inteiro.

Além disso, as equipes proporcionam oportunidades para o desenvolvimento de cada indivíduo, conforme afirma Pinchot (1994), transformando o trabalho penoso da classe mais baixa da hierarquia em satisfação com o aprendizado, e um sentimento de realização entre os membros da equipe, proporcionando, desta forma, uma melhor qualidade de vida no trabalho.

4.4.3 Respeito

Na percepção dos pesquisados, o respeito foi apontado, em terceiro lugar no resultado geral, como necessário para haver qualidade de vida no trabalho. Na categoria função, os técnicos elegeram o respeito em segundo lugar, e os auxiliares administrativos em terceiro lugar; em relação ao tipo de atividade, os pesquisados da atividade fim e da atividade meio indicaram o respeito em terceiro lugar; quando à idade, os pesquisados na faixa de 18 a 30 anos escolheram o respeito em segundo lugar, e os na faixa de 31 a 40 anos em terceiro lugar; considerando o nível de escolaridade, os pesquisados com nível médio apontaram o respeito em segundo lugar; e, por último, em relação ao tempo de serviço, o pesquisados de 0 a 5 anos e 11 a 15 anos elegeram o respeito em segundo lugar como uma das dimensões que mais caracterizam a qualidade de vida no trabalho.

Isto porque, segundo alguns depoimentos coletados:

“Em ambiente de trabalho que existe respeito entre os colegas o trabalho que as vezes é cansativo torna-se mais agradável.”

“O respeito com os colegas de trabalho para mim estão acima de tudo em um ambiente de trabalho. Sem o respeito não nos sentimos motivados a desempenhar qualquer atividade com motivação. As diferenças sociais não

devem existir dentro de uma organização. As pessoas acima de tudo devem respeitar tanto aquele que recolhe o lixo como aquele que é o topo da organização. Assim as pessoas, principalmente a classe dos mais humildes, se sentirão capazes como pessoas e como profissionais naquilo que fazem.”

“O respeito para mim é fundamental entre pessoas de um mesmo setor. O respeito entre os seres humanos hoje é muito raro. O espaço de cada um, tem que dar para receber.”

Conforme os depoimentos dos pesquisados, percebe-se que é preciso melhorar o relacionamento entre as pessoas, e mais especificamente, o respeito entre as pessoas, tanto dentro da mesma classe, quanto em relação aos trabalhadores que se encontram nos níveis mais elevados da organização.

Para reforçar os depoimentos dos pesquisados, o respeito encontra-se contemplado na dimensão de qualidade de vida no trabalho de Walton (1973), no momento em que o autor cita a **integração social na organização do trabalho**, que se refere ao grau de convivência harmoniosa entre os trabalhadores de vários níveis hierárquicos dentro da mesma organização. O respeito está ligado ao bom relacionamento interpessoal percebido pelo auxílio recíproco e confiança mútua. O respeito também é caracterizado, pela ausência de preconceitos, ou seja pela ausência de discriminação de qualquer natureza, seja de raça, cor, religião, cargo ou nível social.

4.4.4 Motivação

Na percepção dos pesquisados, a motivação recebeu as seguintes colocações, conforme as categorias: na categoria função, os auxiliares administrativos escolheram a motivação em segundo lugar; de acordo com o tipo de atividade, os pesquisados da atividade fim elegeram a motivação em segundo lugar; em relação à idade, os pesquisados de 18 a 30 anos e os de 31 a 40 anos indicaram a motivação

em terceiro lugar; e considerando o nível de escolaridade, os pesquisados com graduação apontaram a motivação em segundo lugar para a qualidade de vida no trabalho.

A motivação é considerada importante e fundamental para o bom desempenho das atividades, influenciando positivamente no relacionamento com os companheiros de trabalho.

De acordo com alguns depoimentos coletados, percebe-se que:

“A pessoa motivada desempenha com qualidade suas atividades influenciando positivamente o ambiente de trabalho.”

“Colaborador constantemente motivado trabalha melhor, relaciona-se melhor com os companheiros e exerce suas atividades com responsabilidade.”

“Sem motivação não há um bom rendimento no trabalho.”

Chiavenato (1993) reforça os depoimentos citados quando afirma que todo comportamento humano é motivado. No sentido psicológico, a motivação é um estado persistente que leva a pessoa a alguma forma de comportamento no intuito de satisfazer uma ou mais determinadas necessidades.

Segundo Maslow (*apud* CHIAVENATO, 1993), os indivíduos são dominados por solicitações de suas necessidades internas que não estão satisfeitas. Há uma escala de prioridade das necessidades humanas, que vai desde as necessidades fisiológicas, de segurança, passando pelas necessidades sociais, de estima, até de auto-realização.

De acordo com Chiavenato (1993), é preciso conhecer melhor as necessidades humanas dos trabalhadores para melhor utilizar a motivação humana como um poderoso meio para melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores dentro das organizações.

4.4.5 Responsabilidade

A responsabilidade é considerada uma dimensão importante para a qualidade de vida no trabalho do corpo técnico e auxiliar administrativo, conforme apontada nas seguintes categorias: na categoria função, os técnicos indicaram-na em terceiro lugar; em relação ao tipo de atividade, os pesquisados da atividade fim elegeram-na em terceiro lugar; e, considerando o nível de escolaridade, os pesquisados que possuem graduação elegeram-na em terceiro lugar para a qualidade de vida no trabalho.

Segundo alguns depoimentos coletados:

“Porque sem a responsabilidade o setor, sendo a empresa não consegue ter um pleno funcionamento ou seja cada funcionário deve contribuir cada vez mais para o crescimento mútuo.”

“Para que juntos possamos fazer um bom trabalho e consequentemente ser reconhecido por outros.”

“Ser responsável em tudo o que se faz, assumir com coragem que tudo se torna mais fácil.”

De acordo com os pesquisados, as pessoas precisam executar as atividades com responsabilidade, já que geralmente as atividades são vinculadas, ou seja, uma atividade depende da outra, de maneira que o trabalho realizado por um indivíduo não afete de modo negativo o trabalho do outro na organização.

Pinchot (1994) reforça os depoimentos citados no momento em que argumenta sobre a formação de relacionamentos fortes entre as pessoas, para que se ajudem a alcançar a responsabilidade mútua e a melhorar os seus próprios interesses no trabalho, juntamente com a maximização dos interesses dos outros dentro da organização.

Segundo Drucker (1999), poucas pessoas trabalham e conseguem atingir os resultados desejados sozinhas, salvo alguns poucos grandes atletas e artistas. A maioria das pessoas trabalham com outras pessoas, e por meio delas são eficazes. Isto acontece tanto com indivíduos membros de uma empresa quanto com trabalhadores legalmente independentes. Desta forma, é necessário que se assuma a responsabilidade no relacionamento com as pessoas no trabalho.

De acordo com Drucker (1999) as pessoas precisam se conhecer melhor no trabalho, pois cada indivíduo tem suas forças, seu modo de fazer as coisas e seus valores. Para uma pessoa ser eficaz, ela necessita conhecer as forças, as maneiras de executar o trabalho e os valores dos indivíduos com quem trabalha.

As empresas não são mais construídas com base na força, afirma Drucker (1999), e sim em confiança, o que não significa que um empregado adore o outro, mas que pode existir confiança mútua. Isso pressupõe que um trabalhador entende o outro. Portanto, assumir a responsabilidade no relacionamento entre as pessoas no trabalho é uma necessidade absoluta: é um dever do trabalhador. Toda vez que um indivíduo for membro de uma organização, fornecedor ou consultor, ele deve a responsabilidade no relacionamento a cada pessoa com quem trabalha, de cujo trabalho depende ou de que depende o seu trabalho.

4.4.6 Salário

Para os pesquisados, o salário é uma das três dimensões que mais caracterizam a qualidade de vida no trabalho. De acordo com as categorias de análise, o salário foi eleito pelos técnicos, na categoria função, em terceiro lugar; e em relação ao

tempo de serviço, os pesquisados entre 11 e 15 anos de serviço na instituição, escolheram o salário em terceiro lugar. A recompensa pelo trabalho parece não ser justa e adequada, o que gera desmotivação e reflete na qualidade dos trabalhos realizados.

De acordo com Walton (1973), a compensação justa e adequada refere-se ao estabelecimento da relação entre a realização do trabalho e sua devida remuneração. O empregado coloca o trabalho como prioridade, pois encontra nele a sua forma de sobrevivência.

Segundo depoimentos coletados junto ao corpo técnico e auxiliar administrativo:

“O salário é o reconhecimento pelo esforço. Afeta diretamente na qualidade de vida pessoal, uma vida pessoal estável e agradável está diretamente ligada a uma vida profissional harmoniosa.”

“Funcionário mau remunerado resulta em insatisfação, falta de vontade para trabalhar, mau humor, etc... Funcionário que possui uma remuneração justa trabalha com mais vontade, veste a camisa da empresa.”

“O dinheiro é uma representação material que a empresa troca com o trabalhador. Um profissional competente e dedicado precisa ser recompensado esta troca que ele faz com a empresa. Um profissional atuante também tem seus desgastes e essa valorização financeira é necessária para seu bem estar, sua qualidade de vida fora da empresa e indiretamente ligada a ela também. Cada um sabe do seu valor, e nada mais desgastante que sentir que esse valor não é recompensado.”

Os depoimentos citados pelos pesquisados encontram alento ao que Walton (1973) alega sobre a justiça do salário recebido. Aquela é a equidade interna, ou o estabelecimento de uma relação de proporcionalidade entre os diversos níveis de compensações na empresa, assim como a equidade externa ou estabelecimento de uma relação entre os padrões salariais da empresa com o mercado de trabalho semelhantes fora dela. A remuneração adequada deve ser o mínimo suficiente para satisfazer as necessidades pessoais e sócio-econômicas do trabalhador na sociedade em que vive.

Huse e Cummings (1985) acreditam na inovação no sistema de recompensa, contemplando todo um programa de cargos e salários da empresa visando diminuir as diferenças existentes em termos de remuneração e, também, as diferenças de status entre os trabalhadores.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Verificam-se, no presente capítulo, as conclusões finais da presente pesquisa, assim como algumas recomendações.

5.1 Conclusões

Retornando ao objetivo da presente pesquisa, ou seja, o de verificar, segundo a percepção do corpo técnico e auxiliar administrativo da Unisul, as dimensões identificadas que mais caracterizam a qualidade de vida no trabalho, apresentam-se algumas conclusões.

A abordagem da qualidade de vida no trabalho constitui-se uma questão importante para as organizações pesquisadas, quando buscam minimizar os conflitos existentes na relação organização/empregado, no sentido de conciliar interesses dos trabalhadores e da organização.

Retomando a concepção de Valente e Silva (1995), percebe-se que o estudo e a implementação de práticas relacionadas à qualidade de vida no trabalho, apresentam-se como uma alternativa de pesquisadores e dirigentes em solucionar ou diminuir os efeitos negativos do taylorismo, no sentido de humanizar as relações de trabalho, preocupando-se com a satisfação e as necessidades das pessoas no trabalho. A partir disso, entende-se que a qualidade de vida no trabalho traduz-se na maneira de como as pessoas vivenciam o seu cotidiano no trabalho.

Os pesquisados evidenciaram, conforme constatado, que o reconhecimento profissional é muito importante para assegurar a qualidade de vida no trabalho. As

peças sentem a necessidade de serem valorizadas e reconhecidas pelo trabalho realizado. Os pesquisadores enfatizaram a ausência do sentimento de relevância e valorização, por parte dos superiores e da organização, em relação ao indivíduo na organização do trabalho.

Conforme constatado, os pesquisadores apontaram, também, a necessidade de uma maior integração das pessoas no trabalho, no sentido de formação de times, ou seja, equipes de trabalho. O trabalho em equipe gera pluralidade de idéias, motivação e cumplicidade, e facilita, o alcance dos objetivos da equipe de trabalho e da organização. Além disso, o trabalho em equipe proporciona oportunidades para o desenvolvimento pessoal, transformando o trabalho penoso da classe mais baixa da hierarquia em satisfação com o aprendizado, e um sentimento de realização entre os membros da equipe.

Os pesquisadores perceberam, também, que é preciso melhorar o relacionamento entre as pessoas, mais especificamente o respeito entre elas, tanto dentro da mesma classe, quanto em relação aos trabalhadores que se encontram nos níveis mais elevados da organização. O respeito entre as pessoas é caracterizado, principalmente, pela ausência de preconceitos, ou seja, pela ausência de discriminação de qualquer natureza, seja de raça, cor, religião, cargo ou nível social.

Ainda, de acordo com os pesquisadores, para haver qualidade de vida no trabalho, a pessoa precisa sentir-se motivada. O indivíduo motivado relaciona-se melhor com os colegas de trabalho, desempenha melhor suas atividades com qualidade e conseqüentemente aumenta a produtividade.

As pessoas precisam, também, executar as atividades com responsabilidade, já que geralmente as atividades são vinculadas, ou seja, uma atividade depende da

outra, de modo que o trabalho realizado por um indivíduo não afete de modo negativo o trabalho do outro na organização.

É necessário, também, que as pessoas tenham uma remuneração mais justa, para que possam trabalhar com mais vontade. O profissional competente precisa ser recompensado de acordo com seu desempenho, sendo uma troca justa pelo serviço prestado à organização. O salário injusto gera insatisfação e reflete na qualidade dos serviços prestados.

Ao analisar a percepção dos pesquisados, acerca das dimensões que caracterizam a qualidade de vida no trabalho, conclui-se que eles têm uma visão clara do que necessitam para que possam ter mais satisfação no trabalho, e desenvolver melhor suas atividades.

A busca da qualidade de vida no trabalho é representada pela sua humanização, pelo respeito entre as pessoas, pela melhoria das relações entre superiores e subordinados, pelo trabalho em equipe e pelo reconhecimento profissional do indivíduo no seu trabalho.

Possuindo um conceito abrangente, a qualidade de vida no trabalho inclui fatores pessoais como necessidades e expectativas, condições de trabalho, sistema de recompensa, entre outros.

Mais que definir um conceito, faz-se relevante identificar sua configuração no contexto da organização, pois a formação de uma mentalidade global para a qualidade de vida no trabalho interfere, necessariamente, na cultura organizacional.

5.2 Recomendações

De acordo com os resultados obtidos na presente pesquisa, é possível recomendar ações ao dirigentes da Unisul, a fim de que possam incrementar a qualidade de vida dos trabalhadores e da organização:

- um sistema de recompensa que contemple o reconhecimento profissional, ou seja, a valorização do empregado por meio do desempenho do trabalho realizado, através de premiações variáveis.
- Um projeto que contemple o desenvolvimento de uma cultura organizacional que priorize o trabalho em equipe, enquanto fator que agregue diferencial na condução dos processos administrativos, gerador de autonomia grupal e desenvolvimento pessoal.
- Um projeto dirigido à uma ética organizacional em que priorize-se olhar o cidadão-organizacional, respeitado, considerado em seus direitos e deveres com relação a instituição que está inserido sem discriminações de qualquer ordem.
- um plano de carreira e uma política salarial dirigida ao corpo técnico e auxiliar administrativo, nos quais ele possa vislumbrar os níveis progressivos do plano de carreira e programar sua escalada de acordo com seus objetivos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMBONI, Nério. **O caso Cecrisa S/A: uma aprendizagem que deu certo.** 1997. Tese. (Doutorado em Engenharia de Produção e Sistemas), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- BRUYNE, P. *et al.* **Dinâmica da pesquisa em ciências sociais.** Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1977.
- BÚRIGO, Carla Cristina Dutra. **Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo de caso na Universidade Federal de Santa Catarina.** 1997. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração.** 4.ed. São Paulo: Makron Books, 1993.
- DAVIS, Keith.; NEWSTROM, John, W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional.** São Paulo: pioneira, 1996.
- DRUCKER, Peter Ferdinand. **Desafios gerenciais para o século XXI.** São Paulo: Pioneira, 1999.
- FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FERNANDES, Eda C.; GUTIERREZ, Luiz H. Qualidade de vida no trabalho: uma experiência brasileira. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 23, n. 4, p. 29-38, 1988.
- FONSECA, Jairo Simon da, MARTINS, Gilberto de Andrade. **Curso de estatística.** 6. Ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- GODOY, A.S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, Rio de Janeiro, v.35, n.2, p.57-63, abr./mar. 1995.
- GUEST, R.H. Quality of Working Life – Learning from Tarrytown. **Harvard Business Review**, v. 57, n.4, 1979, p. 76-87.
- HUSE, Edgar F., CUMMINGS, Thomas G. **Organization development and change.** 3. ed. St, Paul. Ed. Minn, 1985.
- KILIMNK, Zélia M., *et al.* O atual estado de arte da qualidade de vida no trabalho no Brasil. In: XVIII ANPAD (1994: Curitiba). **Anais...** Curitiba, 1994. p. 305-325.
- LIPPITT, G. Quality of work Life: Organization Renewal in Action. **Training and development Journal.** V. 32, n.1, July, 1978, p. 4-10.

MORAES, Lúcio F. R. As dimensões básicas do trabalho, qualidade de vida e stress. *In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO*, 16, 1992, Canela/RS, **Anais...** ENANPAD, v. 8, p. 162-182.

NADLER, David A; HACKMAN, J. R.; LAWLER, E. E. **Comportamento organizacional**. Rio de Janeiro: Campus, 1983.

PINCHOT, Elizabeth Gifford. **O poder das pessoas**: como usar a inteligência de todos dentro da empresa para conquista de mercado. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

QUIRINO, Tarcísio R.; XAVIER, Odiva S. Qualidade de vida no trabalho de uma organização de pesquisa. **Revista de Administração**, São Paulo: FGV, v. 22, n. 1, p. 71-82, 1987.

RAUEN, Fábio José. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão: Unisul, 2002.

RICHARDSON, R.J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1989.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 2. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

_____. Qualidade de Vida no Trabalho: a base de uma empresa de sucesso. **Tendências do Trabalho**, 0(269):24-28. Jan. 1997.

RUDIO, F.V. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. Petrópolis: Vozes, 1986.

RUSCHEL, Andréa Viana. **Qualidade de vida no trabalho em empresa do ramo imobiliário**: uma abordagem de gestão sócio-econômica. 1993. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

SELLTIZ, C. *et al.* **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: Herder, 1987.

TANHAUSER, Cláudia. Qualidade de vida no trabalho: contribuições no papel do psicólogo organizacional. *In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO*, 17, 1993, Salvador/BA, **Anais...** ENANPAD, v. 10, p. 167-183.

TOLFO, Suzana da Rosa. **A qualidade de vida no trabalho**: o caso da CELESC. Florianópolis: UFSC, 1995. (Semana da Pesquisa, painel n. 245).

TRIVINOS, A. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VALENTI , Geni D., SILVA, Regina S. Trabalho criativo e ética: o início da nova história. **Revista de administração de empresas**, São Paulo: FGV, v.35, n.1, p.22-29, 1995.

VIEIRA, Débora F. V. B.; HANASHIRO, Darcy M. M. Visão introdutória de qualidade de vida no trabalho. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 11, n. 2, p. 41-46, jul. 1990.

WALTON, Richard. Quality of working life: what is? **Sloan Management Review**, v.15, n. 1, p. 11-21, 1973.

WERTHER, William B., DAVIS, Keith. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

WESTLEY, W. Problems and Solutions in the Quality of Working Life. **Human Relations**, v. 32, n. 2, p. 113-123, 1979.

ANEXOS

ANEXO A
CARTA DE APRESENTAÇÃO

Tubarão, janeiro de 2002.

Prezado(a) funcionário(a),

Na condição de funcionário da Unisul, e mestrando em Engenharia de Produção e Sistemas, vimos solicitar sua participação nesta pesquisa, para a composição de nossa dissertação de mestrado.

O estudo objetiva investigar sobre **qualidade de vida no trabalho, segundo a percepção do corpo técnico e auxiliar administrativo da Unisul**. Informamos, ainda, que os dados e as informações serão tratados de forma agrupada, sem a mínima preocupação com a identificação individual do participante desta pesquisa.

Nesse sentido, contamos com a colaboração de V.S. , agradecemos a atenção e desejamos que, ao final dessa etapa, possamos compreender alguns elementos que perpassam nosso cotidiano, em especial nossa vida no trabalho.

Prezado(a) Funcionário(a),

O instrumento de coleta de dados encontra-se estruturado em dois blocos. O primeiro diz respeito aos dados básicos do participante da pesquisa, enquanto que o segundo trata das dimensões, identificadas na Unisul, que caracterizam qualidade de vida no trabalho.

BLOCO 01 – DADOS BÁSICOS DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Função: ☐ técnico ☐ auxiliar administrativo

Atividade: ☐ **atividade fim** - atividades de atendimento, principalmente ao público externo. Ex: atendimento aos alunos.

☐ **atividade meio** – atividades de suporte que não possuem como atividade principal o atendimento ao público.

Idade:

Escolaridade:

- ☐ Fundamental
- ☐ Médio
- ☐ Graduação
- ☐ Especialização
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutorado

Tempo de serviço:

- ☐ 0 a 05 anos
- ☐ 06 a 10 anos
- ☐ 11 a 15 anos
- ☐ mais de 15 anos

BLOCO 02 - DIMENSÕES RELATIVAS À QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Na sequência, são apresentadas onze dimensões identificadas na Unisul, que caracterizam a qualidade de vida no trabalho. Após a leitura das onze dimensões, solicitamos que V.S. **escolha e priorize as três dimensões que mais representam a qualidade de vida no trabalho, na sua percepção, e justifique a que você considera a mais importante.**

DIMENSÕES QUE CARACTERIZAM A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

1 - Companheirismo
2 - Organização
3 - Salário
4 - Reconhecimento profissional
5 - Ambiente físico adequado
6 - Respeito
7 - Trabalho em equipe
8 - Amizade
9 - Harmonia
10 – Motivação
11 – Responsabilidade

QUADRO DE RESPOSTAS

DIMENSÕES ESCOLHIDAS, SEGUNDO AS PRIORIDADES

PRIORIDADE 01 – DIMENSÃO
JUSTIFICATIVA:

PRIORIDADE 02 – DIMENSÃO

PRIORIDADE 03 – DIMENSÃO
